



TOUT SAVOIR SUR VOTRE CONTRAT HABITATION

Comprend le guide de vos **GARANTIES**
et les **CONDITIONS GÉNÉRALES**
ET SPÉCIALES de votre contrat

DOCUMENT INTERACTIF



Sommaire

VOTRE ASSURANCE HABITATION EN RÉSUMÉ.....	4
CONDITIONS GÉNÉRALES.....	10
VOUS ET VOTRE CONTRAT	11
OÙ S'EXERCENT VOS GARANTIES ?	11
LES GARANTIES DE VOTRE CONTRAT	12
1. LES BIENS ET LES PERSONNES ASSURÉS.....	12
2. LA PROTECTION DE VOTRE HABITATION ET DE VOS BIENS.....	12
2.1. Les garanties.....	12
• Incendie et événements assimilés.....	12
• Dégâts des eaux.....	13
• Événements climatiques.....	13
• Vol et vandalisme.....	13
• Protection étendue.....	14
• Bris de vitre.....	15
• Attentat.....	15
• Catastrophes naturelles.....	15
• Catastrophes technologiques.....	15
• Intervention des secours d'urgence.....	15
2.2. Les dispositions particulières.....	15
• Maison en cours de construction.....	15
• Dommages en villégiature.....	15
• Assurance de votre ancien logement en cas de déménagement.....	16
2.3. Les Packs d'options.....	16
• Pack Electrique.....	16
• Pack Sécurité.....	16
• Pack Premium.....	16
• Pack Meublé.....	17
3. LES RESPONSABILITÉS GARANTIES.....	17
4. L'ASSURANCE SCOLAIRE.....	19
• La protection individuelle de l'enfant.....	19
• Les prestations d'assistance.....	20
5. POUR VOUS DÉFENDRE.....	22
• La garantie Défense Pénale et Recours Suite à Accident.....	22
• La garantie Protection Juridique Habitation.....	22
• Ce que nous ne garantissons pas en Défense Pénale et Recours Suite à Accident et en Protection Juridique Habitation.....	23
• Les frais et honoraires pris en charge.....	23
6. LES PRESTATIONS D'ASSISTANCE.....	24
6.1. En cas de sinistre.....	24
6.2. Notre assistance dans votre vie quotidienne.....	24
7. LES EXCLUSIONS COMMUNES À TOUTES LES GARANTIES.....	25
8. LES CONDITIONS SPÉCIALES.....	26
LA VIE DE VOTRE CONTRAT	28
9. LA PRISE D'EFFET ET LA DURÉE DE VOTRE CONTRAT.....	28
10. LE PROCESSUS DE SOUSCRIPTION ÉLECTRONIQUE ET LA RELATION ÉLECTRONIQUE DE VOTRE CONTRAT.....	28
10.1. La Convention d'utilisation des Services numériques.....	28
11. VOTRE COTISATION.....	29
12. LA FIN DE VOTRE CONTRAT.....	30
12.1. La renonciation.....	30
12.2. La résiliation.....	30
13. LES DÉCLARATIONS QUE VOUS DEVEZ NOUS FAIRE.....	31
14. VOS SINISTRES.....	31
14.1. Comment Nous contacter ?.....	31
14.2. Les démarches à réaliser en cas de sinistre.....	32
14.3. Votre indemnisation.....	32
15. LA PRESCRIPTION.....	34
16. LE TRAITEMENT DE VOS RÉCLAMATIONS.....	35
16.1. Le recours auprès du gestionnaire.....	35
16.2. Le recours auprès de notre service Consommateurs.....	35
16.3. Le recours auprès du Médiateur.....	35
17. PROSPECTION COMMERCIALE.....	35
17.1. La prospection par téléphone.....	35
17.2. La prospection par e-mail.....	35
LEXIQUE	36

Tous les mots ou expressions définis dans le lexique des présentes Conditions Générales sont en italique dans le texte.

Qui et que couvrons-nous ?

Les biens assurés :

- votre habitation principale et les locaux privatifs et inhabitables communiquant avec celle-ci ;
- votre/vos dépendance(s) ;
- votre mobilier, votre équipement électroménager et vos objets de valeur selon la formule choisie (bijoux, montres, etc. . .).

Les personnes protégées :

- toutes les personnes de votre foyer vivant habituellement à l'adresse indiquée dans les Conditions Personnelles, ainsi que vos colocataires ;
- vos enfants étudiants ne vivant pas en permanence avec *vous* et ne bénéficiant pas d'un autre contrat multirisque habitation.

CLIQUEZ ICI
POUR EN SAVOIR PLUS

Les événements couverts (en fonction de la formule choisie)

Le vol

Vous êtes indemnisé dès qu'un vol, une tentative de vol ou un acte de dégradation a été commis par effraction ou avec menaces à l'intérieur de votre logement.

LE+

Si vos clés ont été volées à l'extérieur, Direct Assurance prend en charge le remboursement des serrures des bâtiments assurés par des modèles de conception identique.

La protection étendue

Cette garantie étend la protection de vos biens, en indemnisant le vol à l'extérieur de votre logement et le bris *accidentel* de vos instruments de musique, bicyclette, trottinette, gyropode, matériel de golf, équitation, tennis, squash, tennis de table, badminton, et plongée.

Le bris de vitre

Direct Assurance prend en charge le remplacement des vitres brisées *accidentellement*, sur les portes, les fenêtres et même sur les panneaux à l'intérieur de votre habitation.

Les événements climatiques

Vous êtes protégé en cas de tempête ou encore de chute de grêle provoquant des dégâts sur votre toiture.

Direct Assurance prend également en charge les dommages à l'intérieur des bâtiments causés par la pluie, la neige ou la grêle, accompagnant ou suivant une tempête.

L'incendie

Un incendie, une implosion ou une explosion *accidentelle* de gaz ? La garantie Incendie de votre contrat habitation Direct Assurance vous prend en charge.

Le dégât des eaux

Votre habitation est protégée en cas de :

- fuites *accidentelles* ;
- ruptures ou débordements de certaines canalisations d'eau ou de votre installation de chauffage ;
- et en cas d'infiltration *accidentelle* au travers de votre toiture ou de vos terrasses.

LE+

En cas de *sinistre* garanti, Direct Assurance prend en charge les frais de recherche de fuite.

CLIQUEZ ICI
POUR EN SAVOIR PLUS

Les catastrophes naturelles et technologiques

Vous êtes remboursé pour les dommages dus à une catastrophe naturelle ou technologique déclarée par arrêté ministériel publié au Journal Officiel : inondation, coulée de boue, glissement de terrain, sécheresse, raz de marée.

Les attentats

Les *dommages matériels* subis à la suite d'attentats, d'émeutes ou encore de manifestations populaires sont eux aussi pris en charge.



BON À SAVOIR

Lorsque vous souscrivez un des packs d'options comprenant la garantie Dommages électriques, Direct Assurance vous indemnise dès qu'un dommage électrique est occasionné lors :

- de l'explosion ou de l'implosion des appareils électriques ;
- d'une surtension.

Comment sont assurés les dommages causés aux autres ?

Vous bénéficiez d'une garantie Responsabilité civile pour chaque membre de la famille. Vous et vos proches êtes prémunis contre les dommages que vous pourriez causer à *autrui* (*dommages corporels, matériels et immatériels*) dans le cadre de votre *vie privée*. A noter que les dommages causés par les trottinettes électriques et les gyropodes, dont la vitesse maximale constructeur est supérieure à 6 km/h, ne sont pas couverts au titre de cette garantie (voir les exclusions de l'article 3 de vos Conditions Générales).

LE+

- Votre contrat Habitation Direct Assurance couvre les *dommages corporels et matériels* éventuellement causés par vos enfants à l'école ou dans le cadre d'activités organisées par l'établissement où ils sont scolarisés. Pour étendre cette assurance aux *dommages corporels* que votre enfant pourrait se causer, choisissez l'option Assurance scolaire.
- Les dommages que vous pourriez causer à *autrui* en vous déplaçant sur votre vélo à assistance électrique de vitesse maximale constructeur inférieure à 25 km/h sont bien couverts au titre de votre contrat d'habitation. Au-delà de 25 km/h de vitesse maximale constructeur, les vélos électriques sont, comme les scooters, assimilés par le Code de la route à des véhicules terrestres à moteur : ils doivent disposer d'une assurance spécifique.

Votre assistance : disponible pour vous à tout moment

Votre contrat Habitation **Direct Assurance** vous permet d'être aidé et accompagné dans les situations d'urgence.

- Vous êtes relogé si votre habitation devient inhabitable. Pour cela nous prenons en charge vos chambres d'hôtels ou vous aidons à trouver un autre logement ;
- un vigile est mis à votre disposition si vos biens sont menacés ;
- Nous recherchons un garde-meuble proche de votre domicile endommagé ;
- Des effets vestimentaires et de toilette de première nécessité peuvent également être mis à votre disposition.

LE +

Le réseau de 800 réparateurs agréés, représentant 30 corps de métier, se mobilisent pour vous aider. Un pépin ? Ils sont là pour vous, qualité de service et de réparations garanties.

CLIQUEZ ICI
POUR EN SAVOIR PLUS



BON À SAVOIR

Avant toute intervention, contactez notre Assistance, disponible 24H/24, 7J/7 :

- au 01 55 92 27 20 ;
- ou au 00 33 1 55 92 27 20 depuis l'étranger.

Si vous souscrivez le Pack Premium, vous bénéficiez d'une assistance renforcée, d'un accompagnement dans vos soucis du quotidien.

Locataire ou propriétaire : vos garanties en un coup d'œil

GARANTIES ET OPTIONS	ESSENTIELLE	CONFORT	CONFORT PLUS
Incendie et événements assimilés	✓	✓	✓
Dégâts des eaux	✓	✓	✓
Événements climatiques	✓	✓	✓
Attentat	✓	✓	✓
Catastrophes naturelles	✓	✓	✓
Catastrophes technologiques	✓	✓	✓
Responsabilité civile	✓	✓	✓
Défense Pénale et Recours Suite à Accident	✓	✓	✓
Protection juridique	✓	✓	✓
Bris de vitre	•	✓	✓
Vol et vandalisme	•	✓	✓
Protection étendue	•	•	✓
Pack Electrique	en option	en option	en option
Pack Sécurité	en option	en option	en option
Pack Premium	en option	en option	en option
Assurance scolaire	en option	en option	en option
Assistance	✓	✓	✓

Des packs d'options qui boostent vos garanties

PACK ÉLECTRIQUE	PACK SÉCURITÉ	PACK PREMIUM
<ul style="list-style-type: none"> • Dommages électriques 	<ul style="list-style-type: none"> • Dommages électriques • Rééquipement à neuf pendant 5 ans 	<ul style="list-style-type: none"> • Dommages électriques • Rééquipement à neuf à vie • Assistance premium

Ces garanties et options s'appliquent dans les limites définies dans vos Conditions Générales et Spéciales.

Pack Electrique

La surtension ou la foudre endommage vos équipements électroménagers ? Cette garantie ne vous laissera pas sans machine ! Les dommages causés par une explosion (ou implosion) ou lors d'une surtension sont indemnisés.

Pack Sécurité

Pack Electrique en poche, un *sinistre* endommage vos appareils électroménagers et informatiques de moins de 5 ans ? Grâce au Pack Sécurité, vous êtes indemnisé à la valeur de remplacement sans aucune *vétusté*. En plus, vos meubles de moins de 2 ans sont également remboursés à leur valeur de remplacement.

Pack Premium

Lorsque vous choisissez ce pack, vos équipements électroménagers et informatiques sont couverts à vie à leur valeur de remplacement, vos autres biens mobiliers pendant 5 ans et sans aucune *vétusté*.

En prime, nous vous proposons accompagnement et assistance dans vos soucis du quotidien. Inutile d'avoir un *sinistre* pour en profiter ! Besoin d'être conseillé pour des travaux, un déménagement, un achat ou une vente ? Le Pack Premium vous apporte les réponses et l'aide requise à tout moment.

Propriétaire d'un logement loué ?

GARANTIES ET OPTIONS	PROPRIÉTAIRE NON OCCUPANT
Incendie et événements assimilés	✓
Dégâts des eaux	✓
Événements climatiques	✓
Attentat	✓
Catastrophes naturelles	✓
Catastrophes technologiques	✓
Responsabilité civile	✓
Défense Pénale et Recours Suite à Accident	✓
Protection juridique	✓
Assistance	✓
Bris de vitre	✓
Vol et vandalisme	inclus si Pack Meublé souscrit
Pack Electrique	en option
Pack Meublé	en option

Des packs d'options pour assurer votre investissement

Pack Meublé

Si vous mettez en location votre bien meublé, nous vous recommandons ce pack qui vous permettra de garantir votre mobilier en cas de *sinistre*, y compris en cas de vol.

En plus, si vos meubles ont moins de 2 ans ou si votre électroménager a entre 2 et 5 ans, ils vous seront remboursés à leur valeur de remplacement à neuf !

Les gestes simples pour prévenir les sinistres

Pour prévenir l'incendie

- **Par des professionnels**
 - faire ramoner les conduits de cheminée et de chaudière chaque année,
 - faire vérifier la conformité aux normes de l'installation électrique,
 - faire vérifier régulièrement les appareils au gaz,
 - faire appel à des professionnels reconnus pour la pose d'insert et faire vérifier régulièrement l'installation.
- **Par vous-même**
 - installer des détecteurs de fumée (obligatoires depuis mars 2015),
 - en cas d'orage ou d'absence, penser à débrancher les appareils électriques,
 - éviter de brancher plusieurs appareils sur une même prise,
 - garder sous surveillance : une friteuse sur le feu, une bougie allumée.

Pour prévenir un dégât des eaux

En cas d'absence du *domicile* de plus d'une journée, penser à **couper l'arrivée d'eau**. En période de froid, ne pas oublier de vidanger l'installation d'eau et/ou de chauffage ou encore de maintenir les locaux hors gel.

Pour vous prémunir contre le vol

- déposer les bijoux et objets de valeur dans un **coffre** de sécurité ;
- mettre en place un **système de protection** (alarme agréée, télésurveillance) ;
- en cas d'absence, de plus de 24H, utiliser tous les **moyens de protection existants** (volets, grilles, système d'alarme...).

Pour vous prémunir contre les événements climatiques

En cas de phénomènes météorologiques de forte ampleur annoncés par les médias (plan de vigilance et alerte), rentrer ou protéger les biens situés à l'extérieur (y compris les véhicules), **fermer les fenêtres, portes, portail, volets, et surélever les meubles** en cas de risque d'inondation.



BON À SAVOIR

Sur www.direct-assurance.fr, dans votre aide en ligne *vous* obtenez rapidement une réponse à votre question, et retrouvez, le cas échéant, les moyens de *nous* contacter.



CONDITIONS GÉNÉRALES CONTRAT HABITATION

Votre contrat Multirisque Habitation est régi par le Code des assurances.

S'il est souscrit pour des risques situés dans les départements du Bas-Rhin, du Haut-Rhin et de la Moselle, il est régi par le Code des Assurances sauf application des dispositions impératives plus favorables à l'assuré de la loi du 30 mai 1908 en vigueur dans ces départements.

La langue du contrat est le français et le contrat est régi par le droit français.

Ce contrat est distribué et géré par AVANSSUR - SA au capital de 37 507,40 € - 378 393 946 RCS de Nanterre - Siège social : 48 rue Carnot 92158 Suresnes - agissant en qualité de mandataire d'assurance d'AXA France IARD et de courtier d'assurance - Orias n° 19006337, www.orias.fr.

L'assureur auprès duquel vous avez souscrit votre contrat est AXA France IARD - SA au capital de 214 799 030 € - 722 057 460 RCS Nanterre - TVA intracommunautaire n° FR 14 722 057 460 - Siège social : 313 Terrasses de l'Arche 92727 Nanterre Cedex. Entreprise régie par le Code des assurances.

L'autorité chargée du contrôle d'AVANSSUR et d'AXA FRANCE IARD est l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution, 4 place de Budapest - CS 92459 - 75436 Paris Cedex 09.

VOUS ET VOTRE CONTRAT

DE QUOI SE COMPOSE VOTRE CONTRAT ?

Votre contrat se compose :

- des présentes Conditions Générales (comprenant les Conditions Spéciales) : elles définissent les différents risques garantis et les obligations réciproques des parties, ainsi que les montants de vos garanties et franchises (se référer au chapitre *Les Conditions Spéciales*) ;
- de vos Conditions Personnelles sur lesquelles figurent les garanties et options choisies ainsi que vos déclarations.

QUEL EST L'OBJET DE VOTRE CONTRAT ?

Votre contrat propose de garantir, dans le cadre des garanties et/ou options mentionnées dans vos Conditions Personnelles :

- les dommages subis par votre habitation et vos biens ;
- vos responsabilités civiles lorsque *vous* causez des dommages aux *tiers*.

Par ailleurs, *vous* bénéficiez :

- d'une Défense Pénale et Recours Suite à Accident ;
- et d'une assistance juridique en cas de conflit lié à la mise en jeu d'une garantie du présent contrat ou au règlement d'un *sinistre* garanti.

OÙ S'EXERCENT VOS GARANTIES ?

Dans le tableau ci-dessous, est précisé le lieu où s'applique l'ensemble des garanties et options que *vous* avez choisies et qui sont mentionnées dans vos Conditions Personnelles.

GARANTIES ET OPTIONS	AU LIEU D'ASSURANCE	EN FRANCE MÉTROPOLITAINE	DANS LES DROM ET LES PAYS DE L'UE ⁽¹⁾	DANS LE MONDE ENTIER
Incendie et événements assimilés	✓	•	•	•
Dégâts des eaux	✓	•	•	•
Événements climatiques	✓	•	•	•
Attentat	✓	•	•	•
Catastrophes naturelles	✓	•	•	•
Catastrophes technologiques	✓	•	•	•
Responsabilité Civile Vie Privée ⁽²⁾	✓	✓	✓	✓
Responsabilité en tant que locataire, co-proprétaire, propriétaire	✓	•	•	•
Responsabilité en tant que propriétaire non occupant	✓	•	•	•
Responsabilité Civile immeuble	✓	•	•	•
Responsabilité Villégiature	•	✓	✓	✓
Responsabilité Fêtes Familiales	•	✓	•	•
Responsabilité pour le matériel confié dans le cadre de stage d'études	✓	✓	✓	✓
Défense Pénale et Recours Suite à Accident ⁽²⁾	✓	✓	✓	•
Protection juridique	✓	✓	✓	•
Assistance	✓	•	•	•
Dommages en <i>villégiature</i> ⁽²⁾	•	✓	✓	✓
Bris de vitre	✓	•	•	•
Vol et vandalisme	✓	•	•	•
Protection étendue	✓	✓	✓	✓
Assurance scolaire ⁽²⁾	•	✓	✓	✓
Dommages électriques	✓	•	•	•
Assistance Premium	✓	✓	•	•

(1) Dans les départements et régions d'Outre-mer, et dans tous les pays de l'Union Européenne.

(2) Pour des séjours de moins de 3 mois consécutifs.

LES GARANTIES DE VOTRE CONTRAT

1. LES BIENS ET LES PERSONNES ASSURÉS

1.1. Les bâtiments assurés

■ Ce que nous garantissons

- Les bâtiments que *vous* utilisez à usage d'habitation comportant une toiture, situés à l'adresse déclarée sur vos Conditions Personnelles ainsi que :
 - les murs d'enceinte et de soutènement,
 - les clôtures non végétales et portails délimitant l'habitation,
 - la *véranda* lorsqu'elle est mentionnée aux Conditions Personnelles,
 - les *dépendances* dont la *surface* est déclarée aux Conditions Personnelles.
- Pour les propriétaires :
 - font également partie de votre habitation tous les aménagements et installations qui ne peuvent être détachés sans être détériorés ou sans détériorer la construction,
 - pour les propriétaires d'appartement, *nous* garantissons la partie privative de l'immeuble que *vous* occupez ainsi que votre quote-part dans les parties communes,
 - pour les maisons en cours de construction, vos garanties s'appliquent dans les conditions indiquées dans le paragraphe *Dispositions particulières : Maison en cours de construction*.

■ Ce que nous ne garantissons pas

- Les bâtiments en cours de démolition ;
- les bâtiments en cours de construction sauf s'ils sont mentionnés dans vos Conditions Personnelles ;
- les bâtiments simplement posés au sol sauf si le type de bien assuré est un mobil home ;
- les bâtiments non entièrement clos et couverts ;
- votre piscine, son bassin, sa couverture, ses éléments de sécurité ;
- vos arbres et plantations, vos installations immobilières extérieures non solidaires des bâtiments, votre terrain de tennis ;
- les bâtiments classés "Monuments Historiques" ;
- les bâtiments troglodytiques ;
- les bâtiments utilisés à usage professionnel excepté lorsqu'une seule pièce est utilisée, à la fois en tant que pièce d'habitation et de bureau, et qu'aucune visite de clientèle n'a lieu. Dans tous les cas, le matériel professionnel est exclu.

1.2. Les biens assurés

■ Ce que nous garantissons

- L'ensemble des objets :
 - *vous* appartenant ou appartenant aux personnes vivant habituellement dans votre foyer à condition qu'ils ne bénéficient pas d'une assurance multirisque habitation par ailleurs ou dont *vous* ou l'une des personnes vivant habituellement dans votre foyer a la garde,
 - et se trouvant à l'intérieur de votre habitation et de vos *dépendances*,
 - et non affectés à une activité professionnelle.
- Ce que *nous* pouvons garantir : les objets de valeur, dans la limite du montant figurant dans vos Conditions Personnelles.

Par objet de valeur, on entend :

- les bijoux, montres, pierres précieuses, pierres fines, perles fines, pièces de monnaie n'ayant plus cours, lingots, objets en métal précieux (or, argent, platine, vermeil) dont le montant unitaire est supérieur à 500 €,
- les collections (réunion de plusieurs objets de même nature ayant un rapport entre eux; la garantie ne s'étend en aucun cas à la dépréciation d'une série complète par suite de la disparition ou de la destruction d'un de ses éléments) d'une valeur globale supérieure ou égale à 2 500 €,
- les fourrures, les objets d'ornement (pendules, sculptures, vases, tableaux, dessins d'art, tapisserie, tapis, objets en ivoire et en pierre fine, armes anciennes, livres rares) d'une valeur unitaire supérieure ou égale à 2 500 €,

- tout autre objet mobilier d'une valeur unitaire supérieure à 10 000 €.
- Ce que *nous* pouvons garantir dans le cadre de la formule Confort Plus :
 - vos objets de loisir en dehors de votre habitation et de vos *dépendances* selon les conditions indiquées dans le paragraphe *Les garanties : Protection étendue*.

■ Ce que nous ne garantissons pas

- Les *espèces, titres et valeurs* ;
- le matériel professionnel et les marchandises à usage commercial ;
- les biens appartenant à vos locataires, sous-locataires.

1.3. Les personnes assurées

■ Ce que nous garantissons

- Les personnes **qui vivent en permanence dans votre foyer**, soit :
 - **vous** : *souscripteur* du contrat ou bénéficiaire du contrat désigné aux Conditions Personnelles,
 - **votre conjoint** que *vous* soyez marié, lié par un pacte civil de solidarité (PACS) ou vivant en concubinage,
 - **vos enfants mineurs** et ceux de votre *conjoint*,
 - **vos enfants majeurs** et ceux de votre *conjoint*,
 - **vos co-locataires** (mentionnés dans le contrat de co-location),
 - **toute autre personne** qui vit en permanence dans le foyer.
- Les personnes **qui ne vivent pas en permanence** dans votre foyer :
 - **vos enfants** et ceux de votre *conjoint* qui poursuivent des études et qui ne bénéficient pas d'une autre assurance multirisque habitation,
 - **les personnes** qui, lorsqu'elles se trouvent à votre *domicile*, à titre occasionnel et gratuit, assurent **la garde de vos enfants** et de vos animaux,
 - **les personnes que vous employez** pour *vous* apporter une aide lorsqu'elles se trouvent à votre *domicile*.

■ Ce que nous ne garantissons pas

- Les sous-locataires.

2. LA PROTECTION DE VOTRE HABITATION ET DE VOS BIENS

2.1. Les garanties

Les garanties suivantes s'appliquent si elles sont mentionnées dans les Conditions Personnelles dans la limite des plafonds que *vous* avez choisis.

A. Incendie et événements assimilés

■ Ce que nous garantissons

- L'incendie : embrasement ou combustion avec flammes en dehors d'un foyer normal ;
- l'explosion, l'implosion ;
- la chute de la foudre sur les bâtiments assurés ;
- les effets du courant électrique ou de la surtension due à la foudre sur les installations suivantes :
 - les canalisations électriques,
 - les installations téléphoniques,
 - les installations de chauffage, d'alarme, de climatisation et de ventilation qualifiées d'*immeuble par destination*. Si ces installations se trouvent à l'extérieur des bâtiments, elles doivent avoir été conçues à cet effet.
- l'enfumage, c'est-à-dire l'émission soudaine de fumées provenant du fonctionnement défectueux d'un appareil, ou de l'incendie d'un bâtiment voisin ;
- le choc aux bâtiments assurés d'un véhicule terrestre à moteur identifié dont le conducteur ou le propriétaire n'est pas une personne telle que définie au paragraphe *Les personnes assurées* ;

- le choc aux bâtiments assurés d'un appareil aérien ou spatial ou des objets tombant de ceux-ci.

Lorsqu'il est nécessaire de décontaminer un bien immobilier, l'indemnisation des dommages, y compris les frais de décontamination, ne peut excéder la valeur vénale du bien contaminé.

■ Ce que nous ne garantissons pas

- Les *dommages corporels* subis par les personnes assurées ;
- les dommages provoqués par la seule action de la chaleur ou d'une substance incandescente s'il n'y a eu ni combustion avec flammes, ni embrasement ;
- les effets du courant électrique ou de la surtension due à la foudre sur les appareils électriques, sauf si la garantie dommages électriques est mentionnée dans vos Conditions Personnelles ;
- les installations de chauffage des piscines situées à l'extérieur.

Voir aussi les exclusions communes à toutes les garanties.

MESURES DE SÉCURITÉ QUE VOUS DEVEZ IMPÉRATIVEMENT RESPECTER

Afin de limiter les risques d'incendie et de vous permettre de bénéficier pleinement de cette garantie, vous vous engagez à respecter les mesures de sécurité suivantes :

- **pour les cheminées à foyer fermé, les poêles à bois ou à granulés :** au moment de l'installation de la cheminée ou du poêle, vous vous engagez à confier votre installation à un professionnel respectant les règles de l'art et les documents techniques unifiés.

Si la cheminée ou le poêle est déjà installé dans votre logement, vous vous engagez, avant tout usage, à faire vérifier votre installation par un professionnel respectant les règles de l'art et les documents techniques unifiés, ou à demander le certificat d'installation au propriétaire ou au vendeur.

• l'entretien de l'installation :

avant chaque hiver, vous vous engagez à faire procéder au ramonage de vos conduits de cheminées, chaudières ou poêles.

En cas de non respect des mesures de sécurité :

lorsqu'un sinistre survient ou est aggravé alors que vous ne respectez pas l'une des mesures de sécurité définies ci-dessus, l'indemnité à laquelle vous avez droit sera réduite de 30%.

B . Dégâts des eaux

■ Ce que nous garantissons

Les dommages provoqués par :

- la fuite, la rupture ou le débordement des conduites non enterrées et des appareils à effet d'eau ;
- les infiltrations *accidentelles* d'eau ou de neige au travers des toitures, ciels vitrés, terrasses et balcons faisant office de toiture ;
- la rupture *accidentelle* ou le refoulement exceptionnel d'égouts, non dû à un événement climatique ;
- les infiltrations par les joints d'étanchéité aux pourtours des installations sanitaires et au travers des carrelages ;
- dans tous les autres cas, les dégâts des eaux que vous avez subis s'ils sont dus à la faute d'un tiers.

Nous prenons en charge les frais que vous avez engagés pour la recherche de fuites à l'intérieur des bâtiments, ainsi que les frais de remise en état des biens endommagés par la recherche de fuite.

Sous réserve :

- de notre accord préalable ;
- dans la limite fixée dans nos Conditions Spéciales ;
- que le *sinistre* soit garanti.

Si vous avez souscrit la formule Confort, Confort Plus ou Propriétaire Non Occupant, nous prenons aussi en charge la réparation de la fuite d'une canalisation non enterrée située à l'intérieur des bâtiments assurés.

■ Ce que nous ne garantissons pas

- Les *dommages corporels* subis par les personnes assurées ;
- les frais de réparation des biens à l'origine du *sinistre* ;

■ Ce que nous ne garantissons pas (suite)

- Les dégâts des eaux couverts au titre de la garantie Evénements climatiques ou Catastrophes naturelles ;
 - les dégâts causés par l'humidité, la condensation, les champignons ou les moisissures ;
 - les dommages provoqués par des infiltrations dues à un défaut ou à une absence d'étanchéité des bâtiments.
- Voir aussi les exclusions communes à toutes les garanties.

C . Evénements climatiques

■ Ce que nous garantissons

Les *dommages matériels* occasionnés par :

- la tempête, c'est-à-dire l'action directe du vent ou le choc d'un élément renversé ou projeté par le vent⁽¹⁾ ;
- la chute de la grêle⁽¹⁾ ;
- le poids de la neige ou de la glace accumulée sur les toitures⁽¹⁾ ;
- le gel sur les conduites, les appareils de chauffage et les appareils à effet d'eau se trouvant à l'intérieur des locaux ;
- le refoulement d'égout causé par des pluies exceptionnelles ;
- les inondations causées par les eaux de ruissellement à la surface du sol et les débordements de cours d'eau ou d'étendue d'eau douce suite à pluie torrentielle, orage ou tempête subis par les bâtiments assurés, à condition que :
 - l'événement ne fasse pas l'objet d'un Arrêté de catastrophe naturelle (auquel cas, la garantie Catastrophes naturelles s'applique),
 - les bâtiments ne soient pas construits sur un terrain classé inconstructible par un plan de prévention des risques naturels ;
- l'eau à l'intérieur des bâtiments assurés et résultant de l'un des événements climatiques énoncés dans le présent paragraphe *Evénements climatiques*, à condition que ces dommages se soient réalisés dans les 72 heures suivant l'événement.

Sont également pris en charge dans la limite du plafond des frais consécutifs :

- les frais de déblaiement des arbres (vous appartenant ou non) qui ont endommagé vos biens assurés à la suite d'une tempête. Ces frais ne concernent que les arbres tombés sur votre terrain.

■ Ce que nous ne garantissons pas

- Les dommages subis par les bâtiments ou parties de bâtiment clos ou couverts en tôle métallique ou plastique si ces éléments ne sont pas ancrés dans l'ouvrage, ainsi que leur contenu ;
- les frais consécutifs et les pertes de loyers en cas d'événement "inondation".

Voir aussi les exclusions communes à toutes les garanties.

MESURES DE SÉCURITÉ QUE VOUS DEVEZ IMPÉRATIVEMENT RESPECTER

Afin de limiter les risques liés au gel, et afin de vous permettre de bénéficier pleinement de cette garantie, vous vous engagez à respecter les mesures de sécurité suivantes :

- Que vous soyez occupant ou non

Lorsque vos locaux demeurent inoccupés plus de 3 jours consécutifs sans être chauffés au cours d'une période comprise entre le 15 novembre et le 15 mars, vous devez :

- vidanger vos installations de chauffage central, sauf si elles sont protégées par un produit antigel,
- fermer le robinet d'alimentation générale.

Le non respect de ces mesures de sécurité a pour conséquence la réduction de 30% de l'indemnité à laquelle vous pouvez prétendre si le dommage est consécutif au gel.

D . Vol et vandalisme

Cette garantie vous est accordée si elle est mentionnée dans vos Conditions Personnelles.

■ Ce que nous garantissons

- Vos biens mobiliers dérobés ou endommagés suite au vol, la tentative de vol, et vandalisme à l'intérieur de vos locaux privatifs clos et couverts,

(1) Ces phénomènes doivent avoir une intensité telle qu'ils détruisent ou détériorent plusieurs bâtiments de bonne construction dans la commune de l'habitation assurée ou dans les communes avoisinantes.

commis dans les circonstances prévues ci-dessous et dont vous devez apporter la preuve :

- à la suite d'une effraction extérieure des bâtiments renfermant les biens assurés,
- à la suite d'une escalade des bâtiments renfermant les biens assurés,
- avec menaces ou violences, dûment prouvées sur l'assuré, sur un membre de sa famille ou toute autre personne ayant la garde des locaux renfermant les biens assurés,
- résultant de l'utilisation de fausses clés ou de vraies clés volées,
- par ruse ou résultant de l'introduction clandestine dans les locaux ;
- les détériorations immobilières des constructions assurées suite au vol, tentative de vol et vandalisme de biens à l'intérieur de vos locaux privatifs clos et couverts (incluses également dans la formule Propriétaire Non Occupant) ;
- le remplacement des serrures du bien assuré, dans la limite des montants indiqués aux Conditions Spéciales, en cas de vol de clés commis y compris à l'extérieur de l'habitation.

Si vous nous avez déclaré une période d'inhabitation inférieure ou égale à 90 jours pour votre résidence principale :

- la garantie des objets de valeur est automatiquement suspendue dès le 31^{ème} jour d'inhabitation sauf si ces derniers sont enfermés en coffre fort ou coffre de sécurité encastré ou scellé ;
- la garantie Vol est automatiquement suspendue à partir du 91^{ème} jour d'inhabitation pour l'ensemble de votre capital mobilier.

Pour votre résidence secondaire ou si vous nous avez déclaré une période d'inhabitation supérieure à 90 jours pour votre résidence principale :

- les objets de valeur ne sont jamais couverts ;
- par dérogation, les montres, bijoux, pierres précieuses, pierres fines, perles, objets en métaux massifs et fourrures sont garantis lorsque vous occupez votre habitation :
 - pour la formule Confort, jusqu'à 1 500 €,
 - pour la formule Confort Plus, jusqu'à 3 000 €.

La période d'inhabitation que vous avez déclarée est précisée dans vos Conditions Personnelles.

■ Ce que nous ne garantissons pas

- Les dommages corporels subis par les personnes assurées ;
- les objets de valeur se trouvant dans les dépendances et les locaux autres qu'à usage d'habitation et ne communiquant pas avec les pièces habitables ;
- le vol ou les actes de vandalisme commis ou provoqués par vos locataires, sous locataires, pensionnaires ou toutes personnes que vous hébergez, les personnes assurées, et leurs employés, ainsi que les membres de votre famille ;
- le vol commis à l'aide de vos clés, ni leur remplacement, lorsque vous les avez laissées sur la porte, sous le paillason, dans la boîte à lettres, ou dans toute autre cache extérieure à votre habitation ;
- le vol ou la détérioration du mobilier pour la formule Propriétaire Non Occupant sauf si vous avez souscrit le Pack Meublé.

Voir aussi les exclusions communes à toutes les garanties.

MESURES DE SÉCURITÉ QUE VOUS DEVEZ IMPÉRATIVEMENT RESPECTER

Afin d'éviter tous risques de vol et de bénéficier de la garantie Vol et vandalisme, vous vous engagez, quel que soit le lieu de votre habitation, à disposer des mesures de sécurité correspondant au niveau mentionné sur vos Conditions Personnelles, et décrites ci-dessous.

Pour tous les niveaux de sécurité, les verrous sans clé et cadenas ne sont pas considérés comme des serrures.

S'il est constaté une absence des moyens de protection, dont le niveau de sécurité est mentionné sur vos Conditions Personnelles, vous perdrez tout droit à l'indemnité au titre de la présente garantie.

• Niveau de sécurité 1

- toutes les portes d'accès de votre habitation et de vos dépendances doivent comporter au moins une serrure. En ce qui concerne la porte de votre garage privatif, le système de fermeture automatisée, fonctionnant à l'aide d'une télécommande sécurisée, est assimilé à une serrure ;

• Niveau de sécurité 2

- toutes les portes d'accès de votre habitation, doivent être munies de deux serrures ou d'un système multi points,
- lorsque la porte de garage ne présente pas ces systèmes de fermeture, la porte de communication entre le garage et l'habitation principale doit être protégée de la même manière (deux serrures ou un système multi points),
- vos fenêtres ainsi que vos portes fenêtres, vos impostes et toutes autres parties vitrées situées à moins de 3 mètres du sol ou facilement accessibles doivent être protégées par des volets ou des persiennes, ou par des barreaux métalliques espacés de 12 cm maximum ou équipés d'un vitrage anti-effraction,
- les portes de vos dépendances doivent au minimum être pleines et comporter une serrure ;

• Niveau de sécurité 3

- toutes les portes d'accès de votre habitation doivent être munies de deux serrures ou d'un système multi points et, dans le cas d'un appartement, d'une porte blindée,
- lorsque la porte de garage ne présente pas ces systèmes de fermeture, la porte de communication entre le garage et l'habitation principale doit être protégée de la même manière,
- vos fenêtres ainsi que vos portes fenêtres, vos impostes et toutes autres parties vitrées situées à moins de 3 mètres du sol ou facilement accessibles doivent être protégées par des volets ou des persiennes, ou par des barreaux métalliques espacés de 12 cm maximum ou équipés d'un vitrage anti-effraction,
- vous devez disposer d'un système d'alarme relié à une société de télésurveillance,
- les portes de vos dépendances doivent au minimum être pleines et comporter une serrure.

Quel que soit le niveau de sécurité, vous vous engagez à :

- maintenir en bon état de fonctionnement les dispositifs de protection demandés ;
- remplacer immédiatement vos anciennes serrures en cas de perte ou de vol des clés ;
- en cas d'absence de courte durée (moins de 24 heures), fermer à clé toutes les portes d'accès de votre habitation y compris les ouvertures de communication avec les locaux annexes et vérifier que toutes les autres ouvertures (fenêtres, vérandas ou toutes parties vitrées) sont correctement fermées ;
- en cas d'absence de plus de 24 heures, utiliser tous les moyens de fermeture et de protection dont sont munis vos locaux et correspondant au niveau de sécurité mentionné sur vos Conditions Personnelles.

Si vous ne respectez pas l'un des engagements décrits ci-dessus, l'indemnité à laquelle vous pouvez prétendre sera réduite de 50%.

E . Protection étendue

Cette garantie vous est accordée si elle est mentionnée dans vos Conditions Personnelles.

■ Ce que nous garantissons

Le bris accidentel et le vol, en dehors de votre habitation, de vos objets appartenant aux catégories ci-dessous, dès lors que vous en êtes propriétaire :

- instruments de musique ;
- bicyclette, trottinette, gyropode ;
- matériel de golf ;
- matériel d'équitation ;
- matériel de tennis, squash, tennis de table, badminton ;
- matériel de plongée.

Cette garantie est limitée à une prise en charge par année d'assurance, à compter de chaque échéance.

En cas de vol :

- un dépôt de plainte dans les 48 heures qui suivent la constatation du vol est obligatoire pour la mise en jeu de la garantie.

■ Ce que nous ne garantissons pas

- La perte ou la disparition inexplicable ;
- le vol des bicyclettes sur la voie publique ou dans un local collectif, en cas d'absence de dispositif antivol ;
- les objets suivants :
 - les appareils nomades des gammes suivantes : *Gamme téléphone portable, Gamme ordinateur portable, Gamme appareil de poche et Gamme image et vidéo*, ainsi que leurs accessoires (écouteurs, oreillette, kit mains libres, casque, sacoche, étui, console, chargeur, batterie, alimentation, carte mémoire additionnelle, cordon, kit allume cigare,
 - les objets fragiles (verreries, porcelaines, terres cuites, plâtre, faïences, cristaux et tous objets similaires),
 - les pièces nécessitant un remplacement fréquent, même pour les objets non utilisés,
 - tout objet non mentionné dans le paragraphe *Ce que nous garantissons* ;
- les dommages :
 - dus à l'action des insectes, rongeurs, champignons ou bactéries (moisissures),
 - dus à un défaut de fabrication ou de montage, un vice propre ou latent ou un mauvais conditionnement d'emballage lors d'un transport,
 - dus à une utilisation non conforme à celle indiquée par le fabricant ou consécutif à une panne,
 - dus à la chaleur, une brûlure, l'action de la lumière ou l'influence de la température, la corrosion, l'usure ou autre défaut manifeste d'entretien,
 - dus à la pluie, la grêle, la neige, la sécheresse, l'humidité, l'eau. Cette exclusion de l'eau ne concerne pas les dommages à caractère *accidentel* dans lesquels l'assuré ne joue aucun rôle,
 - résultant d'égratignures, écailllements, ébréchures, rayures, déchirures, de tâches.

Voir aussi les exclusions communes à toutes les garanties.

F . Bris de vitre

Si vous avez souscrit la formule Essentielle, cette garantie ne vous est pas accordée.

■ Ce que nous garantissons

- Les vitres des fenêtres, portes-fenêtres, baies vitrées, vasistas, fenêtres de toit, ciels vitrés, cloisons de verre, portes intérieures ou extérieures faisant partie des locaux assurés ;
- les vitres d'inserts, de cheminées ou de poêles lorsqu'elles sont mentionnées dans vos Conditions Personnelles ;
- les miroirs scellés ;
- les *vérandas* lorsqu'elles sont mentionnées dans vos Conditions Personnelles.

■ Ce que nous ne garantissons pas

- Les dommages causés par l'usure ou résultant d'un défaut d'entretien des enchâssements, encadrements ou soubassements ;
- les dommages survenus au cours de tous les travaux (sauf ceux de simple nettoyage) effectués sur les objets assurés définis ci-dessus, leurs encadrements ou agencements ou au cours de leur pose, dépose, transport ou entrepôt ;
- les cabines et portes de douche.

Voir aussi les exclusions communes à toutes les garanties.

G . Attentat

■ Ce que nous garantissons

Les *dommages matériels* directs subis, en France métropolitaine, par les biens garantis par le contrat contre les dommages d'Incendie et événements assimilés, causés par un attentat ou un acte de terrorisme (tels que définis aux articles 421-1 et 421-2 du Code pénal).

Cette garantie s'applique dans les mêmes conditions et limites que la garantie Incendie et événements assimilés.

■ Ce que nous ne garantissons pas

- Les frais de décontamination des débris ainsi que leur confinement.
- Voir aussi les exclusions communes à toutes les garanties.

H . Catastrophes naturelles

■ Ce que nous garantissons

Les conséquences financières des *dommages matériels* directs subis par les biens assurés et causés par l'intensité anormale d'un agent naturel. Il peut s'agir notamment d'une inondation, d'un glissement de terrain, d'une coulée de boue, de la sécheresse, d'un tremblement de terre ou d'un débordement de cours d'eau.

La garantie est mise en jeu après publication au Journal officiel d'un arrêté ayant constaté l'état de catastrophe naturelle. Le montant de la *franchise* est fixé par le dernier arrêté en vigueur.

Franchises légales pour les catastrophes naturelles : vous conservez à votre charge une partie de l'indemnité due après *sinistre* (dont le montant est fixé par la Loi). Vous ne pouvez pas contracter une assurance pour la portion du risque constituée par la *franchise*.

I . Catastrophes technologiques

■ Ce que nous garantissons

Les conséquences financières des *dommages matériels* directs subis par les biens assurés résultant de l'état de catastrophe technologique prévu par la Loi du 30 juillet 2003, dans la limite du plafond de garantie prévu au contrat pour les biens mobiliers. L'état de catastrophe technologique s'applique notamment aux *accidents*, causés par des installations réglementées ou classées, aux *accidents* liés au transport de matières dangereuses.

La garantie n'est mise en jeu qu'après publication au Journal Officiel de la décision de l'autorité administrative ayant constaté l'état de catastrophe technologique.

J . Intervention des secours d'urgence

■ Ce que nous garantissons

Les *dommages matériels* causés aux biens assurés, par les pompiers ou la police, à l'occasion d'un événement garanti.

2.2. Les dispositions particulières

A . Maison en cours de construction

Lorsque cela est mentionné dans vos Conditions Personnelles, votre habitation est assurée dès le début de sa construction contre :

- l'incendie ;
- les catastrophes naturelles et technologiques ;
- les événements climatiques ;
- la responsabilité civile immeuble.

Dès que le bâtiment est clos et couvert et que tous les moyens de protection exigés sont mis en œuvre, toutes les autres garanties et options souscrites au contrat s'appliquent.

B . Dommages en villégiature

■ Ce que nous garantissons

Vos biens mobiliers assurés qui se trouvent dans la résidence de *villégiature* que vous occupez lors de votre séjour, au titre des garanties suivantes :

- Incendie et événements assimilés ;
- Dégât des eaux ;
- Evénements climatiques ;
- Vol et vandalisme, si elle est acquise au contrat ;
- Attentat.

Dans la limite des plafonds figurant dans le tableau des Conditions Spéciales.

■ Ce que nous ne garantissons pas

- Les objets de valeur.

Voir aussi les exclusions communes à toutes les garanties.

C . Assurance de votre ancien logement en cas de déménagement

■ Ce que nous garantissons

Votre ancien logement lorsque vous changez de *domicile*, dans la mesure où nous assurons votre nouvelle habitation et que nous étions l'*assureur* de votre précédente habitation. L'ensemble des garanties est maintenu à l'ancienne adresse sur les bases précédentes. Cet avantage vous est accordé durant les 30 jours suivant la prise d'effet des nouvelles Conditions Personnelles.

2.3. Les Packs d'options

Les garanties des Packs d'options sont accordées si elles sont mentionnées dans vos Conditions Personnelles.

Les packs d'options seront couverts si les dommages subis résultent des événements garantis au chapitre *Incendie, Dégâts des eaux, Événements climatiques, Vol et vandalisme, Attentat, Catastrophes naturelles et technologiques*.

A . Pack Electrique

■ Ce que nous garantissons

Les *dommages matériels* occasionnés par :

- les effets du courant électrique ou de la surtension due à la foudre sur les appareils électriques ;
- l'incendie, l'explosion ou l'implosion des appareils suivants :
 - les appareils électriques (y compris les transformateurs) et électroniques ainsi que leurs accessoires, lorsqu'ils font partie de votre mobilier personnel et qu'ils se trouvent à l'intérieur des bâtiments assurés,
 - les biens immobiliers qui se trouvent à l'extérieur à condition que les installations et appareils situés à l'extérieur des bâtiments et des *dépendances* aient été conçus à cet effet et placés à l'abri des projections d'eau.

■ Ce que nous ne garantissons pas

- Les dommages causés :
 - aux résistances, lampes, tubes et valves de toute nature,
 - aux installations de piscine,
 - à l'appareillage électrique ou électronique des ascenseurs,
 - au contenu des appareils tels que denrées du congélateur, perte de fichiers et données informatiques,
 - aux appareils de plus de 10 ans d'âge (y compris si vous êtes assuré en valeur de rééquipement à neuf à vie),
- les dommages dus à l'usure, à un incident mécanique quelconque.

Voir aussi les exclusions communes à toutes les garanties.

B . Pack Sécurité (Disponible en option pour les formules Essentielle, Confort et Confort Plus)

Si vous avez souscrit le Pack Sécurité, vous bénéficiez :

- du Pack Electrique ;
- du rééquipement à neuf jusqu'à 2 ans pour le mobilier et jusqu'à 5 ans pour vos appareils *Brun-Blanc-Gris* (sous réserve de la mise en jeu de la garantie associée).

Pour votre mobilier acheté neuf il y a moins de 2 ans, si votre bien n'est pas réparable, nous vous indemnisons la valeur de remplacement à neuf de votre bien sur présentation de la facture d'achat.

Pour le gros et petit électroménager, les téléphones fixes et mobiles, les appareils photo, cinéma, son, vidéo, le matériel informatique, ses périphériques, entre 2 et 5 ans, si votre bien n'est pas réparable, nous vous indemnisons la valeur de remplacement à neuf sur présentation de la facture d'achat et des justificatifs des frais engagés pour son remplacement.

C . Pack Premium (Disponible en option pour les formules Essentielle, Confort et Confort Plus)

Si vous avez souscrit le Pack Premium, vous bénéficiez :

- du Pack Electrique ;
- du rééquipement à neuf jusqu'à 5 ans pour le mobilier et à vie pour vos appareils *Brun-Blanc-Gris* (sous réserve de la mise en jeu de la garantie associée).

Pour votre mobilier acheté neuf il y a moins de 5 ans, si votre bien n'est pas réparable, nous vous indemnisons la valeur de remplacement à neuf de votre bien sur présentation de la facture d'achat.

Pour le gros et petit électroménager, les appareils photo, cinéma, son, vidéo, le matériel informatique et ses périphériques et la téléphonie achetés neufs il y a plus de 5 ans, si votre bien n'est pas réparable, nous vous indemnisons la valeur de remplacement à neuf sur présentation de la facture d'achat et des justificatifs des frais engagés pour son remplacement.

Vous bénéficiez également de prestations d'assistance complémentaires.

Pour bénéficier des prestations d'assistance, appelez 24H/24 et 7J/7 au 01 55 92 27 20.

Par exception, pour les prestations d'assistance du Pack Premium, nous désigne Axa Assistance France, société anonyme de droit français au capital de 9 071 981 €, immatriculée au RCS de Nanterre sous le numéro 311 338 339 et dont le siège est situé 6 rue André Gide – 92320 Châtillon.

■ Ce que nous garantissons dans le cadre de l'Assistance Premium

- **Mise en relation** avec des professionnels certifiés et garantis pour les travaux du quotidien :

à votre demande, nous organisons les services suivants :

- accompagnement dans les déplacements sous réserve que votre état le permette. Les moyens sont mis en œuvre en fonction de votre état de santé,
- recherche de personnel à caractère médical, paramédical ou de confort,
- livraison de courses,
- coiffeur,
- portage de repas,
- personne de compagnie,
- petit dépannage (serrurerie, plomberie, électricité, vitrerie),
- petit jardinage,
- petit bricolage.

Le coût de la prestation reste à la charge de l'assuré.

- **Assistance déménagement :**

- accompagnement lors du déménagement :

à votre demande en cas de déménagement, nous vous accompagnons sur les services suivants :

- identification des besoins,
- évaluation du volume à déménager,
- prise de contact avec des déménageurs partenaires,
- proposition de devis,
- mise en relation avec l'entreprise de déménagement.

Ce service est accessible à l'assuré du lundi au vendredi, de 8h00 à 20h00.

Le coût de la prestation reste à votre charge.

Nous ne pourrions être tenus pour responsable des conséquences d'éventuels retards, empêchement ou faute professionnelle du prestataire contacté ;

- assistance sur le véhicule utilisé pour le déménagement :

en cas de panne, d'*accident* de la route, d'incendie du véhicule utilisé pour le déménagement, nous organisons et prenons en charge les prestations suivantes :

- lorsque vous organisez votre déménagement par vos propres moyens :
 - remorquage du véhicule :
nous organisons le remorquage du véhicule de moins de 3,5 tonnes, jusqu'au garage le plus proche et le prenons en charge jusqu'à concurrence de 153 €.

En cas de pannes, *accidents* et incendies survenus sur autoroute, nous remboursons, à concurrence de 153 € et sur présentation de pièces justificatives, les frais de dépannage et/ou remorquage jusqu'à la sortie de l'autoroute, que vous avez avancés ;

- véhicule de remplacement pour le déménagement :

si le véhicule affecté au déménagement est immobilisé pendant plus de 24 heures, nous mettons à votre disposition ou prenons en charge un véhicule de location (de moins de 3,5 tonnes) selon les disponibilités locales et les conditions de la société de location, pendant 48 heures maximum.

■ **Ce que nous ne garantissons pas au titre de l'Assistance déménagement**

- Ne donnent pas lieu à une intervention, ni au remboursement :
 - les pannes répétitives causées par la non-réparation du véhicule (exemple : batterie défectueuse...) après une première intervention du service assistance dans le mois,
 - les pannes d'essence,
 - les erreurs de carburant,
 - la crevaison de pneumatique,
 - les problèmes et pannes de climatisation, ou les dommages de carrosserie n'entraînant pas une immobilisation du véhicule,
 - les pannes de systèmes d'alarme non montés pas des professionnels,
 - les conséquences de l'immobilisation du véhicule pour effectuer des opérations d'entretien ;
- ne sont pas remboursés :
 - les frais de réparations des véhicules.

• **Diagnostic immobilier**

A votre demande et afin de vous aider à constituer votre dossier de diagnostic technique (DDT) en cas de vente ou de location d'un bien immobilier, nous vous communiquons les coordonnées de diagnostiqueurs certifiés délivrant les constats tels que :

- constat de repérage amiante,
- état parasitaire relatif à la présence de termites,
- diagnostic gaz,
- état des risques naturels et technologiques (ERNT),
- diagnostic de performance énergétique (DPE),
- diagnostic électrique,
- constat des risques d'exposition au plomb (CREP),
- loi Carrez (mesurage),
- diagnostic des installations d'assainissement non collectif.

Ce service est accessible à l'assuré du lundi au vendredi, de 8h00 à 20h00.

Le coût de ces diagnostics reste intégralement à votre charge.

Nous ne pourrions être tenus pour responsable des conséquences résultant de la réalisation de ces diagnostics, ou de leur contenu.

■ **Exclusions générales**

Outre les exclusions légales et outre les éventuelles exclusions spécifiques précitées, sont exclus :

- des retards ou empêchements dans l'exécution de nos services, en cas de : grèves, émeutes, mouvements populaires, repréailles, restriction à la libre circulation des biens et des personnes, actes de terrorisme ou de sabotage, état de belligérance, de guerre civile ou étrangère déclarée ou non, désintégration du noyau atomique, émissions de radiations ionisantes et autres cas fortuits ou de *force majeure*.

Voir aussi les exclusions communes à toutes les garanties.

D . Pack Meublé (Disponible en option pour la formule Propriétaire Non Occupant)

■ **Ce que nous garantissons**

Sous réserve que le *sinistre* soit garanti, et dans la limite du capital mobilier déclaré aux Conditions Personnelles, nous prenons en charge : l'ensemble des objets vous appartenant, se situant à l'intérieur des bâtiments assurés et mis à la disposition de votre locataire au titre des garanties suivantes :

- Incendie et événements assimilés ;
- Dégâts des eaux ;
- Événements climatiques ;
- Vol et vandalisme ;
- Catastrophes naturelles ;
- Catastrophes technologiques ;
- Attentat.

Pour votre mobilier acheté neuf il y a moins de 2 ans, si votre bien n'est pas réparable, nous vous indemnisons la valeur de remplacement à neuf de votre bien sur présentation de la facture d'achat.

Pour le gros et petit électroménager, les appareils photo, cinéma, son, vidéo, le matériel informatique et ses périphériques, les téléphones fixes et mobiles, entre 2 et 5 ans, si votre bien n'est pas réparable, nous vous indemnisons la valeur de remplacement à neuf sur présentation de la facture d'achat et des justificatifs des frais engagés pour son remplacement.

■ **Ce que nous ne garantissons pas**

- Les biens appartenant à vos locataires, sous-locataires ;
- les objets de valeur ;
- le matériel professionnel.

Voir aussi les exclusions communes à toutes les garanties.

3. LES RESPONSABILITÉS GARANTIES

	LOCATAIRE		PROPRIÉTAIRE OCCUPANT		PROPRIÉTAIRE NON OCCUPANT
	Résidence principale	Résidence secondaire	Résidence principale	Résidence secondaire	
Responsabilité Civile Vie Privée	oui	non	oui	non	non
Responsabilité en votre qualité d'occupant, propriétaire et locataire					
• risques locatifs	oui		sans objet		sans objet
• recours des voisins et des tiers	oui		oui		oui
Responsabilité Civile propriétaire d'immeuble	sans objet		oui		oui
Responsabilité Civile Villégiature	oui	non	oui	non	non
Responsabilité Civile Fêtes Familiales	oui	non	oui	non	non

Ces responsabilités sont garanties à hauteur des montants figurant aux Conditions Spéciales.

A . Responsabilité Civile Vie Privée

Si votre contrat a pour objet l'assurance de votre résidence secondaire ou si vous êtes propriétaire non occupant, la garantie Responsabilité Civile Vie Privée ne vous est pas accordée.

■ Qui est assuré dans le cadre des garanties de Responsabilité Civile Vie Privée ?

La garantie Responsabilité Civile Vie Privée est accordée aux personnes telles que définies au paragraphe *Les personnes assurées*.

■ Ce que nous garantissons

- Les conséquences financières, (dans les limites prévues aux Conditions Spéciales), des *dommages* :
 - corporels,
 - matériels,
 - immatériels consécutifs à ces *dommages corporels ou matériels* garantis causés *accidentellement à autrui* et qui engagent votre responsabilité.

Par extension, cette garantie vous est également accordée pour les dommages causés :

- lorsque **vous faites du baby-sitting ou du soutien scolaire** occasionnellement ;
- lorsque **vous effectuez un stage en entreprise** : nous garantissons le matériel confié dans le cadre d'un stage en entreprise, rémunéré ou non. Cette extension ne joue qu'en cas d'absence de contrat d'assurance souscrit pour le compte de l'établissement d'enseignement ou du maître de stage ;
- lorsque **votre enfant mineur a utilisé un véhicule terrestre à moteur** à votre insu, et dont vous n'êtes ni propriétaire, ni locataire, ni gardien : nous pouvons indemniser à votre place les dommages engageant votre responsabilité ou la responsabilité personnelle de votre enfant mineur assuré ;
- par les *animaux domestiques* dont les personnes assurées sont responsables ;
- par vos engins de jardin d'une puissance inférieure à 30 CV DIN et utilisés dans la limite de votre propriété assurée ainsi qu'à ses abords immédiats.

■ Ce que nous ne garantissons pas

Voir aussi les exclusions Responsabilité Civile et les exclusions communes à toutes les garanties.

B . Responsabilité en votre qualité d'occupant, propriétaire et locataire

■ Ce que nous garantissons

- Les conséquences financières, en tant qu'occupant, propriétaire ou locataire, de votre responsabilité vis-à-vis des voisins et des *tiers* pour les *dommages corporels, matériels et immatériels* qu'ils subissent ;
- les conséquences financières, en tant qu'occupant ou locataire, de votre responsabilité vis-à-vis de votre propriétaire pour :
 - les *dommages matériels* causés à l'immeuble lui appartenant,
 - les loyers, dans la limite inscrite dans vos Conditions Spéciales, dont il est privé et la perte d'usage des locaux qu'il occupe,
 - les *dommages matériels* subis par les autres locataires et qu'il est tenu d'indemniser.

Sous réserve que ces dommages résultent d'événements garantis aux chapitres *Incendie et Evénements assimilés* et *Dégâts des eaux*.

C . Responsabilité en votre qualité de propriétaire non occupant

■ Ce que nous garantissons

Les conséquences financières de votre responsabilité vis-à-vis :

- de votre locataire pour les *dommages corporels, matériels et immatériels* qu'il subit lorsque le *sinistre* est dû :
 - soit à un vice de construction ou à un manque d'entretien de l'immeuble,
 - soit au fait d'un autre locataire ou occupant ;
- des voisins et des *tiers* pour les *dommages corporels, matériels et immatériels* qu'ils subissent.

Sous réserve que ces dommages résultent d'événements garantis aux chapitres *Incendie et Evénements assimilés* et *Dégâts des eaux*.

D . Responsabilité Civile immeuble

■ Ce que nous garantissons

Les conséquences financières des *dommages corporels, matériels et immatériels*, causés à des *tiers* par l'habitation et les *dépendances* garanties par ce contrat.

- Si vous êtes propriétaire, il s'agit de votre habitation et des *dépendances* ; concernant les parcs, cours, jardins, clôtures, piscines, arbres et plantations. Ceux-ci doivent être situés à l'adresse de l'habitation garantie ;
- si vous êtes copropriétaire, il s'agit de la partie d'immeuble vous appartenant (appartement, cave et votre quote-part des parties communes) ;
- si vous êtes locataire, il s'agit des aménagements immobiliers exécutés à vos frais sur les parties de l'immeuble que vous occupez et dont vous avez l'entretien.

E . Responsabilité Civile Villégiature et Fêtes Familiales

Si votre contrat a pour objet l'assurance de votre résidence secondaire ou si vous êtes propriétaire non occupant, les garanties Responsabilité Civile Villégiature et Fêtes Familiales ne vous sont pas accordées.

■ Ce que nous garantissons

Lors de voyages à titre privé ou de vacances, d'une durée maximum de 3 mois consécutifs, nous garantissons votre Responsabilité Civile :

- à l'égard du propriétaire du local que vous occupez ;
- des voisins ou des *tiers* pour des *dommages matériels et immatériels*.

Lorsque vous louez une salle à l'occasion d'une fête familiale, nous garantissons les conséquences financières de votre responsabilité vis-à-vis :

- du propriétaire des locaux loués :
 - pour les *dommages matériels* causés à son bâtiment,
 - pour les *dommages matériels* subis par les autres locataires qu'il est tenu d'indemniser ;
- du propriétaire des biens mobiliers loués :
 - pour les *dommages matériels* causés à ceux-ci ;
- des voisins et des *tiers* pour les *dommages matériels et immatériels* qu'ils subissent.

Sous réserve que ces dommages résultent d'événements garantis aux chapitres *Incendie et Evénements assimilés* et *Dégâts des eaux*.

■ Ce que nous ne garantissons pas

- Les châteaux ou les bâtiments classés monument historique.

Voir aussi les exclusions communes à toutes les garanties.

F . Condition de déclenchement de la garantie Responsabilité Civile

La garantie est acquise uniquement lorsque le fait dommageable survient entre la prise d'effet initiale de la garantie et la date de résiliation ou d'expiration de la garantie.

G . Défense de vos intérêts dans le cadre de la Responsabilité Civile

Nous assurons votre défense, en cas d'action amiable ou judiciaire des *tiers* lésés dirigée à votre encontre et mettant en cause une responsabilité civile assurée et garantie par le présent contrat.

■ Qui dirige l'action en responsabilité ?

Nous dirigeons la transaction en matière civile avec les *tiers* lésés. Une reconnaissance de responsabilité, ou une transaction intervenant sans notre accord ne nous est pas opposable.

En cas d'action devant les juridictions civiles, commerciales ou administratives mettant en jeu simultanément votre intérêt et le nôtre, nous avons la direction de la procédure.

En cas d'action devant les juridictions pénales, si les *tiers* lésés n'ont pas été indemnisés des dommages qui leurs ont été causés et s'il y a constitution de partie civile, nous intervenons au procès et pouvons exercer votre défense pénale avec votre accord, la direction du procès nous incombe. Un seul défenseur est souhaitable mais rien ne s'oppose à ce que vous désigniez un avocat qui s'associe à la défense.

■ Qui supporte les frais de procès ?

Nous prenons en charge les frais de procédure et les dommages et intérêts qui seront prononcés à votre encontre. Toutefois, lorsque ces dommages et intérêts sont d'un montant supérieur à celui de la garantie, chacun de nous supporte ces frais dans la proportion de l'indemnité à sa charge.

H . Ce que nous ne garantissons pas en Responsabilité Civile

■ Ce que nous ne garantissons pas

- Les dommages :
 - subis par les personnes assurées,
 - causés aux biens, objets ou animaux *vous* appartenant ou dont *vous* avez la garde,
 - causés aux appareils nomades des gammes suivantes : *Gamme téléphone portable, Gamme ordinateur portable, Gamme appareil de poche et Gamme image et vidéo*, ainsi que leurs accessoires (écouteurs, oreillette, kit mains libres, casque, sacoche, étui, console, chargeur, batterie, alimentation, carte mémoire additionnelle, cordon, kit allume cigare) appartenant à vos ascendants, descendants ou collatéraux,
 - causés par la transmission de toute *maladie*,
 - causés par les animaux autres que les *animaux domestiques* ainsi que les dommages causés par les chiens susceptibles d'être dangereux relevant des catégories 1 et 2 au sens de la réglementation relative aux chiens dangereux,
 - causés par tout voilier de plus de 5,50 m ou tout bateau à moteur de plus de 6 CV ou tout véhicule nautique à moteur tels que jet ski, jet à bras, scooter et motos des mers,
 - causés par tout véhicule terrestre à moteur soumis à l'obligation d'assurance automobile, y compris remorques, caravanes, ou tout autre appareil terrestre lorsqu'ils sont attelés à un véhicule sauf pour les motoculteurs et les tondeuses à gazon et sauf cas de "la conduite à l'insu",
 - causés par tout engin de déplacement personnel à moteur dont la vitesse maximale est supérieure à 6 km/h tels que les trottinettes électriques, gyropodes, mono roues, hoverboard, hoverskate, appartenant à l'*assuré* ou dont il a ou a eu la garde,
 - causés par des appareils de navigation aérienne et engins aériens, y compris les modèles réduits d'avions à moteur,
 - causés lors de la pratique de toute activité sportive à titre professionnel ou amateur dans le cadre d'un club ou d'un groupement sportif qui a assuré ses adhérents,
 - causés lors du pilotage d'appareils aériens,
 - causés lors de la pratique de la chasse (y compris de la destruction d'animaux nuisibles), ainsi que sur le trajet pour s'y rendre ou en revenir,
 - causés lors de la pratique d'activités sous-marines,
 - causés lors de l'organisation et de la participation à toutes épreuves, concours, courses ou compétitions, ainsi qu'à toutes épreuves préparatoires nécessitant une autorisation administrative préalable ou soumise à une obligation d'assurance,
 - causés lors d'activités de fonctions publiques, syndicales ou professionnelles,
 - causés lors d'obligations contractuelles non bénévoles (sauf baby sitting) ;
- les conséquences de la Responsabilité Civile encourue du fait d'engagements solidaires ou de condamnation "in solidum". Seule votre part de responsabilité pourra être prise en charge.

Voir aussi les exclusions communes à toutes les garanties.

4. L'ASSURANCE SCOLAIRE

L'Assurance scolaire est accordée si elle est mentionnée dans vos Conditions Personnelles.

En complément de la garantie Responsabilité Civile Vie Privée de votre contrat, nous indemnisons sans *vous* appliquer de *franchise* les dommages causés par l'enfant ou l'étudiant désigné dans vos Conditions Personnelles, dans le cadre de ses activités scolaires.

■ Qui est assuré ?

Cette garantie est accordée aux enfants et étudiants assurés et désignés dans vos Conditions Personnelles, dans le cadre de ses activités scolaires ou extra scolaires.

L'enfant ou l'étudiant, désigné comme *assuré* dans vos Conditions Personnelles, doit avoir entre 3 et 27 ans pour pouvoir bénéficier de cette garantie. Il ne sera plus couvert par cette option, à l'*échéance* principale suivant son 27^{ème} anniversaire.

A . La protection individuelle de l'enfant

■ Ce que nous garantissons

Lorsque l'enfant ou l'étudiant assuré est victime d'un *dommage corporel* à la suite d'un *accident* dans le cadre scolaire ou extra-scolaire couvert par le présent contrat :

- le versement d'un capital en cas d'invalidité permanente totale ou partielle, en cas de décès ;
vous avez également droit à cette prestation en cas de :
 - poliomyélite ou méningite cérébro-spinale d'origine microbienne diagnostiquée au plus tôt 1 mois après la date d'effet du contrat,
 - ou en cas de *maladie* consécutive à l'*accident corporel* ou à une vaccination obligatoire ;
- le remboursement des frais de traitement. Il s'agit :
 - des frais médicaux, chirurgicaux et d'*hospitalisation*,
 - des frais pharmaceutiques ;
- les frais de transport (ambulance ou taxi) :
 - entre le lieu de l'*accident* et l'hôpital le plus proche,
 - entre le lieu d'habitation et le lieu d'étude lors de la convalescence ;
- les dommages ci-dessous, suite à un *dommage corporel* garanti :
 - le bris ou la perte de lunettes, le bris ou la perte de lentilles cornéennes non jetables,
 - les frais de prothèse dentaire,
 - les frais de rattrapage scolaire.

Les indemnités en cas de décès, et d'*incapacité permanente* totale ou partielle se cumulent avec celles que l'enfant ou l'étudiant assuré pourrait recevoir du responsable de l'*accident*, d'un autre *assureur* ou de la Sécurité Sociale.

■ Ce que nous ne garantissons pas

- Les dommages consécutifs à :
 - l'usage, par l'enfant ou l'étudiant assuré, de stupéfiants non prescrits médicalement,
 - un état alcoolique, à savoir lorsque le taux d'alcoolémie est punissable d'au moins une contravention de la quatrième classe ;
- les *accidents* consécutifs au suicide ou à la tentative de suicide ;
- les activités sportives pratiquées à titre professionnel ;
- les activités pratiquées dans le cadre d'un club ;
- la pratique des sports aériens ;
- les dommages ou leurs aggravations résultant :
 - du fait intentionnel de l'*assuré* ou de sa complicité,
 - de la participation de l'*assuré* à une bagarre (sauf cas de légitime défense), à une émeute ou à un mouvement populaire,
 - des activités qui ne relèvent pas de la *vie privée* (à l'exception des stages d'études) :
 - activités professionnelles exercées ou non à titre temporaire,
 - exercées à titre lucratif ou syndical,
 - liées à une fonction publique ou d'organisation de manifestations ouvertes au public,
 - de la chasse (y compris la destruction d'animaux nuisibles),
 - de la conduite de véhicules terrestres à moteur soumis à l'obligation d'assurance, ainsi que leur remorque, ou résultant de leur utilisation, sauf cas « de la conduite à l'insu pour la garantie Responsabilité Civile Vie Privée »,
 - de la guerre étrangère ou civile.

Voir aussi les exclusions communes à toutes les garanties.

■ Comment est indemnisé l'enfant ou l'étudiant ?

- En cas d'*incapacité permanente* totale ou partielle, le taux d'invalidité permanente est :
 - déterminé dès que l'état de la victime est consolidé, après examen de notre médecin.
En cas de désaccord sur ses conclusions, *vous* devez accepter de soumettre le différend à un médecin désigné selon notre choix commun.
En cas de difficulté sur ce choix, la désignation sera faite par le président du Tribunal de Grande Instance.
 - fixé d'après le barème « Concours Médical » édition 2001, de manière définitive sans révision possible et compte tenu des possibilités d'aggravation des séquelles.

Le taux d'invalidité devra être déterminé en France, même si l'*accident* est survenu hors de ce pays.

Le montant de l'indemnité est égal au capital garanti multiplié par le taux d'invalidité retenu.

Le montant du capital garanti qui sert au calcul de l'indemnisation est précisé dans les Conditions Spéciales.

Ci-dessous, quelques exemples de calcul de l'indemnisation :

TAUX D'INVALIDITÉ RETENU	MONTANT DU CAPITAL GARANTI	INDEMNISATION PERÇUE PAR L'ASSURÉ
jusqu'à 9%	néant	0 €
10%	20 000 €	10% x 20 000 = 2 000 €
40%	35 000 €	40% x 35 000 = 14 000 €
65%	85 000 €	65% x 85 000 = 55 250 €
85%	200 000 €	85% x 200 000 = 170 000 €

Le montant du capital garanti croît avec l'importance de l'*incapacité permanente* et est indiqué au tableau des garanties.

La lésion de membres ou d'organes déjà infirmes au moment de l'*accident* n'est indemnisée que pour la différence entre l'état avant et après cet *accident*. Il ne doit pas être tenu compte d'un état antérieur d'infirmité pouvant affecter d'autres membres ou organes.

En cas d'incapacités multiples relevant d'un même *accident*, l'incapacité principale étant évaluée compte tenu des dispositions ci-dessus, les autres incapacités sont estimées successivement d'après la capacité restante, après déduction des précédentes.

L'indemnité est payée dès la date de consolidation, c'est-à-dire le moment à partir duquel l'état de la victime est considéré comme stabilisé, de façon définitive et permanente et qu'il n'est plus possible d'attendre, de la poursuite des soins, une amélioration.

• En cas de décès :

nous versons aux ayants droit de l'enfant ou de l'étudiant assuré le capital indiqué dans les Conditions Spéciales.

Si l'*accident* entraîne, dans les 24 mois, le décès de l'enfant ou de l'étudiant assuré et si la victime a déjà bénéficié de l'indemnité pour *incapacité permanente*, *nous* versons le capital diminué de cette indemnité.

• Frais de traitements médicaux, chirurgicaux, pharmaceutiques et d'hospitalisation :

nous réglons la différence entre le tarif de convention de la Sécurité sociale (en vigueur au moment de l'*accident*) multiplié par le pourcentage des Frais de traitement indiqué aux Conditions Spéciales et le montant des prestations remboursées à l'*assuré* par son régime obligatoire sur la base du tarif de convention.

Ces frais sont garantis pendant 300 jours au maximum.

• Prothèse dentaire, bris ou perte de lunettes ou de lentilles et frais de transport suite à un *dommage corporel* garanti :

nous remboursons à concurrence de la somme indiquée dans vos Conditions Spéciales.

• Aide pédagogique :

si l'enfant ou l'étudiant assuré doit, sur prescription médicale, interrompre ses études à la suite d'un événement garanti, *nous* versons une indemnité qui l'aidera à faire face aux frais de rattrapage.

Cette indemnité sera versée dans la limite des frais engagés, et à concurrence du montant indiqué au tableau des garanties, à compter du 21^{ème} jour d'arrêt de ses études jusqu'à la fin du 10^{ème} mois.

■ Frais de transport

Dans le cadre d'un événement garanti, les frais de transport jusqu'à l'hôpital le plus proche, en ambulance ou en taxi, sont indemnisés à concurrence du montant indiqué dans les Conditions Spéciales.

Suite à un événement garanti, les frais de transport durant la convalescence, entre le *domicile* et le lieu d'étude, sont également indemnisés à concurrence du montant indiqué dans les Conditions Spéciales.

B . Les prestations d'assistance

Pour bénéficier des prestations décrites ci-après, il est indispensable avant

toute intervention, de *nous* contacter au 01 55 92 27 20 afin d'obtenir un numéro de dossier, qui seul justifiera une prise en charge.

■ Comment bénéficier des prestations ?

- Ces prestations d'assistance sont acquises à plus de 30 kilomètres du *domicile* principal et pour le monde entier ;
- les séjours et voyages hors France métropolitaine et Monaco supérieurs à 90 jours consécutifs ne sont pas couverts au titre de l'Assistance scolaire.

Par exception, dans ce chapitre *Prestations d'Assistance*, *nous* désigne Axa Assistance France, société anonyme de droit français au capital de 9 071 981 €, immatriculée au RCS de Nanterre sous le numéro 311 338 339 et dont le siège social est situé 6 rue André Gide – 92320 Châtillon.

■ Ce que nous garantissons

Domaine d'intervention

En cas de *maladie* imprévisible ou d'*accident corporel* survenant à un *assuré*, dès le premier appel, notre *équipe médicale* se met, le cas échéant, en rapport avec le médecin traitant sur place afin d'intervenir dans les conditions les mieux adaptées à l'état du malade ou blessé.

Dans tous les cas, l'organisation des premiers secours est à la charge des autorités locales. *Nous* ne remboursons pas les frais correspondants.

a . Rapatriement sanitaire/Transport médical

Lorsque notre *équipe médicale* d'assistance décide du transport de l'*assuré* vers un autre centre médical mieux équipé ou plus spécialisé ou vers le centre médical le plus proche du *domicile* en France métropolitaine, et si l'état médical de l'*assuré* le permet, *nous* organisons et prenons en charge l'évacuation selon la gravité du cas par :

- train 1ère classe, couchette ou wagon-lit ;
- véhicule sanitaire léger ;
- ambulance ;
- avion de ligne régulière, classe économique ;
- avion sanitaire.

Si le contexte médical l'impose, après rapatriement, *nous* organisons et prenons en charge le transport médicalisé de l'*assuré* en état de quitter le centre médical se trouvant en dehors de son secteur hospitalier jusqu'à son *domicile* en France métropolitaine, et ce par les moyens les plus appropriés selon la décision de nos médecins.

La décision du transport et des moyens à mettre en œuvre est prise par nos médecins en fonction des seuls impératifs techniques et médicaux.

Aucun transfert ne peut être effectué sans l'accord préalable de l'intéressé ou d'un membre de sa famille, exception faite des états comateux nécessitant un transfert d'urgence.

Tout refus de la solution proposée par notre Direction Médicale en collaboration avec les différents médecins concertés entraîne l'annulation de la garantie d'assistance aux personnes.

En cas de rapatriement ou de transport, *nous* pouvons demander à l'*assuré* d'utiliser son titre de transport si ce dernier peut être modifié. Dans le cas contraire, et lorsque *nous* avons pris en charge le retour, l'*assuré* doit impérativement *nous* remettre le remboursement du titre de transport non utilisé qu'il devra obtenir dans un délai de deux mois.

b . Prolongation de séjour

A la suite d'une *hospitalisation* et/ou dans l'attente d'un rapatriement, si l'état de l'*assuré* ou si les circonstances l'exigent, *nous* prenons en charge les frais de prolongation de séjour à l'hôtel (chambre et petit déjeuner), à concurrence de 60 € par jour et par *assuré*, dans la limite de 458 €, et après accord de nos médecins.

c . Intervention d'un médecin sur place

Si l'état de l'*assuré* ou si les circonstances l'exigent, *nous* envoyons un médecin ou une *équipe médicale* afin de mieux juger des mesures à prendre et de les organiser.

d . Remboursement des frais médicaux à l'étranger

En application de la législation en vigueur, ces remboursements de frais n'interviennent qu'en complément des remboursements obtenus par l'*assuré* (ou ses ayants droit) auprès de la Sécurité Sociale et de tout autre organisme de prévoyance auquel il est affilié (mutuelle ou autre). Le remboursement des frais médicaux à l'étranger étant une garantie complémentaire, elle ne s'applique pas lorsque l'*assuré* ne relève d'aucun régime de prévoyance.

Le paiement complémentaire de ces frais est fait, par *nous*, à l'*assuré* à son retour en France et qu'après recours aux organismes prévus au paragraphe précédent, sur présentation de toutes pièces justificatives originales.

Nous remboursons à chaque *assuré*, sous déduction d'une *franchise* de 23 €, les frais suivants, à hauteur de 7 623 €, (ces dispositions concernent les frais engagés à la suite d'un *accident* ou d'une *maladie* ayant un caractère imprévisible, survenu pendant la durée de validité du contrat ; elles ne concernent pas les frais médicaux engagés pour un traitement prescrit en France avant le départ ou nécessitant un contrôle médical régulier) :

- frais médicaux et d'*hospitalisation* ;
- médicaments prescrits par un médecin ou chirurgien ;
- soins dentaires urgents à concurrence de 77 € ;
- frais d'ambulance sur place ordonnés par un médecin, trajet local, autres que ceux de premiers secours.

Le montant maximum de la garantie des frais médicaux est porté à 76 225 € pour les *assurés* se trouvant dans les pays situés sur les continents Amériques, Asie et Océanie, et jugés intransportables par avion de ligne régulière par notre *équipe médicale*.

e . Avance des frais médicaux à l'étranger

Si l'*assuré* est hospitalisé, *nous* pouvons procéder à l'avance des frais d'*hospitalisation* ou à un règlement direct au centre hospitalier à l'étranger dans la limite du montant garanti.

Si *nous* procédons à l'avance des frais d'*hospitalisation* ou à un règlement direct, l'*assuré* s'engage dans un délai d'un mois suivant la réception des factures à effectuer les démarches nécessaires au recouvrement de ces frais auprès de la Sécurité Sociale ou tout autre organisme de prévoyance auquel il est affilié (mutuelle ou autre) et à *nous* reverser le montant des sommes recouvrées.

Lorsque l'*assuré* ne relève d'aucun régime de prévoyance, et que *nous* procédons à une avance des frais médicaux à l'étranger relevant d'une garantie complémentaire, l'*assuré* s'engage dans un délai d'un mois suivant la réception des factures, à *nous* rembourser la totalité des sommes avancées.

f . Envoi de médicaments

Lorsque l'*assuré* est en déplacement hors de France métropolitaine ou Monaco, *nous* recherchons en France métropolitaine les médicaments indispensables, prescrits par le médecin traitant habituel, ou leurs équivalents introuvables sur place, et les expédions dans les plus brefs délais sous réserve des disponibilités, des contraintes des législations locales et disponibilité des moyens de transport.

Cette prestation est garantie pour les demandes ponctuelles mais ne peut être garantie dans le cadre de traitements de longue durée qui nécessiteraient des envois réguliers ou d'une demande de vaccins.

Seuls les frais de recherche, de contrôle, d'emballage, d'expédition et de transport sont pris en charge par *nous*. Le coût des médicaments est à la charge de l'*assuré*.

L'*assuré* s'engage à *nous* rembourser le prix de ces médicaments majoré des frais éventuels de dédouanement, dans un délai maximum de 30 jours calculé à partir de la date d'expédition.

g . Remboursement des frais de secours sur piste

En cas d'*accident* sur une piste de ski, *nous* remboursons à l'*assuré*, sur présentation d'un justificatif original, les frais de secours sur piste du lieu de l'*accident* jusqu'au centre de soins le plus proche, et ce dans la limite de 305 €.

Toute intervention venant à la suite d'un secours sur piste doit, pour être prise en charge par *nous*, bénéficier de notre accord, exception faite des transferts vers un centre hospitalier effectués alors que l'*assuré* n'est pas consulté ou en état de *nous* contacter.

h . Retour des bénéficiaires accompagnants le rapatrié

Lorsqu'un *assuré* est pris en charge par *nous*, dans les conditions définies au chapitre *Rapatriement sanitaire/Transport médical* ou *Rapatriement du corps en cas de décès*, *nous* organisons et prenons en charge le retour par train première classe ou avion classe économique d'un ou des *assurés* accompagnant le rapatrié.

En cas de rapatriement ou de transport, *nous* pouvons demander aux *assurés* d'utiliser leur titre de transport si ce dernier peut être modifié. Dans le cas contraire, et lorsque *nous* avons pris en charge le retour, les *assurés* doivent impérativement *nous* remettre le remboursement du titre de transport non utilisé qu'ils devront obtenir dans un délai de deux mois.

i . Mise à disposition d'un billet aller-retour pour un proche

Si l'état du malade ou du blessé ne permet ou ne nécessite pas son rapatriement et si l'*hospitalisation* locale doit être supérieure à dix jours

consécutifs, et s'il n'est pas accompagné d'un parent proche (*conjoint*, père, mère, grands-parents, enfants majeurs), *nous* mettons à la disposition d'une personne proche de l'*assuré* et résidant en France métropolitaine un billet aller-retour en avion classe économique ou en train première classe, pour se rendre sur place.

Nous prenons également en charge les frais d'hébergement du proche de l'*assuré* pendant 10 nuitées maximum, à raison de 60 € (chambre et petit déjeuner) par nuit pour une seule personne.

Nous pouvons prendre en charge, dans les mêmes conditions, ces frais d'hébergement pour un proche voyageant avec l'*assuré* et restant à son chevet.

La durée de prise en charge de ces frais ne peut en aucun cas être supérieure à la durée d'*hospitalisation* de l'*assuré*.

En cas de décès de l'*assuré*, *nous* prenons en charge un billet aller-retour pour un membre de la famille qui se rendrait sur place pour la reconnaissance du décédé ou son inhumation sur place. Dans ce cas, *nous* prenons en charge les frais d'hôtel de cette personne pendant deux nuitées, à raison de 60 € par nuit (chambre et petit-déjeuner). Cette prestation ne peut être mise en œuvre que si l'*assuré* est seul sur place avant son décès.

Nous prenons en charge les frais de transport et d'hôtel (chambre et petit déjeuner) à l'exception de tout autre frais.

j . Rapatriement du corps en cas de décès

En cas de décès de l'*assuré*, *nous* organisons et prenons en charge le transport de la dépouille mortelle jusqu'au lieu d'inhumation en France métropolitaine. *Nous* prenons également en charge le coût du cercueil, lié au transport organisé par l'assistance, à hauteur de 763 € maximum.

Tous les autres frais, notamment ceux de cérémonie, d'obsèques, d'incinération, d'inhumation et de convois locaux ne sont pas pris en charge.

Le choix des sociétés intervenant dans le processus de rapatriement (pompes funèbres, transporteurs, etc. ...) est de notre ressort exclusif.

k . Retour anticipé en cas de décès d'un parent ou d'*hospitalisation* supérieure à dix jours

Lorsque l'*assuré* est en voyage, en cas de décès ou d'*hospitalisation* supérieure à dix jours de l'une des personnes suivantes : père, mère, beaux-parents, *conjoint*, concubin, enfant, frère, sœur, grands-parents, petits-enfants, résidant en France métropolitaine, *nous* mettons à la disposition de l'*assuré* et des enfants mineurs qui l'accompagnent éventuellement, un titre de transport aller-retour en avion classe économique ou en train première classe, pour assister aux obsèques, au lieu d'inhumation en France métropolitaine ou lui rendre visite en cas d'*hospitalisation*.

Cette garantie ne s'applique que lorsque l'*hospitalisation* ou le décès est postérieur à la date de départ de l'*assuré*.

l . Accompagnement des enfants de moins de 16 ans

Si la ou les personne(s) accompagnant les enfants de moins de 16 ans se trouve(nt) dans l'impossibilité de s'occuper d'eux par suite de *maladie* soudaine et imprévisible, d'*accident*, de décès, *nous* organisons et mettons à la disposition d'une personne résidant en France métropolitaine et désignée par la famille un billet aller-retour en avion classe économique ou en train première classe, pour aller chercher les enfants et les ramener à leur *domicile*.

Dans le cas où il est impossible de joindre une des personnes mentionnées ci-dessus ou si celles-ci sont dans l'impossibilité d'effectuer le voyage, *nous* envoyons une hôtesse pour prendre les enfants en charge et les ramener à la garde de la personne désignée par l'*assuré* ou les ayants droit.

m . Les exclusions

l . Les exclusions générales

■ Ce que nous ne garantissons pas

- Les frais de restauration ;
- les frais de carburant, péage, traversée en bateau ;
- les frais de taxis sauf ceux prévus explicitement dans la convention d'assistance ;
- les frais de douane sauf ceux ayant fait l'objet d'un accord préalable d'AXA Assistance ;
- les frais relatifs à la perte ou au vol de titres de transport, papiers d'identité, papiers divers et bagages ;
- les dommages provoqués intentionnellement par les *assurés* ;

■ Ce que nous ne garantissons pas (suite)

- Les accidents liés à la participation à des compétitions sportives et à leurs essais ;
- les frais de recherche en mer et en montagne ;
- tout autre frais non prévu au titre des garanties accordées.

II . Les exclusions médicales

■ Ce que nous ne garantissons pas

- Les affections bénignes traitables sur place ;
- les affections en cours de traitement et les états de convalescence non consolidés ;
- les contrôles et/ou traitements d'une affection qui ont été programmés avant le départ du domicile sur le lieu du séjour ;
- les examens au titre d'un dépistage (prévention, check-up, amniocentèses) ;
- les affections psychiatriques, les syndromes dépressifs et leurs conséquences ;
- les conséquences de l'usage d'alcool ;
- les conséquences de l'usage de drogue ou de stupéfiants non prescrits médicalement ;
- les tentatives de suicide et leurs complications ;
- les interventions d'ordre esthétique et les frais de prothèse en général ;
- les frais de cure thermique, séjours en maison de repos, les frais de rééducation ;
- les frais médicaux engagés en France métropolitaine, principautés de Monaco et Andorre ;
- les frais de lunettes ou de lentilles ;
- les frais médicaux inférieurs à 23 € ;
- la participation forfaitaire et la franchise pour les frais relatifs à chaque prestation et produit de santé prévues à l'article L322-2 du Code de la Sécurité Sociale, appliquée aux personnes majeures au 1er janvier de l'année en cours.

Néanmoins, l'assuré peut nous demander d'organiser le rapatriement et les frais engagés sont alors supportés par lui.

Seule, notre équipe médicale peut accepter ou non le rapatriement.

Pour bénéficier des prestations de son régime de prévoyance, l'assuré doit faire le nécessaire avant son départ à l'étranger pour se munir d'un formulaire E 111 ou de tout autre formulaire offrant des garanties similaires. Ces documents sont délivrés par les caisses d'assurance maladie des bénéficiaires.

5. POUR VOUS DÉFENDRE

A . La garantie Défense Pénale et Recours Suite à Accident

Si votre contrat a pour objet l'assurance de votre résidence secondaire ou si vous êtes propriétaire non occupant du bien assuré, la garantie Défense Pénale et Recours Suite à Accident ne vous est accordée que si nous intervenons déjà au titre de l'une des garanties suivantes : Dégâts des eaux, Événements climatiques, Vol et Vandalisme, Bris de vitre, Incendie et Dommages électriques.

■ Qui est assuré ?

La garantie Défense Pénale et Recours Suite à Accident est accordée aux personnes telles que définies au paragraphe *Les personnes assurées*.

■ Ce que nous garantissons

Nous nous engageons pour des faits garantis par le présent contrat :

- à assurer à nos frais, la défense pénale de vos intérêts personnels, si vous êtes poursuivi devant les juridictions pénales pour des faits mettant en cause une Responsabilité Civile assurée et garantie par le contrat ;
- à exercer votre recours amiable ou judiciaire contre les tiers, afin d'obtenir, en dehors de tout litige entre vous et nous, la réparation financière dans le cadre de votre vie privée :
 - des dommages matériels subis par vos biens assurés,

- des dommages corporels qui vous sont causés.

Nous ne pouvons exercer votre recours qu'à condition que le tiers responsable soit une personne identifiée n'étant pas définie comme assuré.

Toutefois, nous n'assurons pas votre recours en cas de litige vous opposant à un tiers avec lequel vous avez contracté si vous subissez un préjudice lié à l'exécution de ce contrat.

■ Mise en jeu de la garantie

Nos gestionnaires vous assistent et mettent en œuvre dans les meilleurs délais les moyens pour défendre au mieux vos intérêts.

Dès réception de votre déclaration de sinistre, et en cas de sinistre garanti, nous prenons en charge la gestion de votre dossier en vous informant de façon régulière.

Nous envisageons ensemble les suites à donner à votre litige, et en accord avec vous, nous mettons en œuvre les mesures adaptées. Lorsqu'il est fait appel à un avocat pour résoudre amiablement le litige, vous assister ou vous représenter en justice, sous réserve de notre accord préalable sur la procédure à mettre en œuvre, vous disposez toujours du libre choix de votre avocat.

A ce titre, vous pouvez saisir un avocat de votre connaissance après nous avoir déclaré le litige.

Dans ce cas, **sous peine de non garantie**, vous devez nous communiquer ses coordonnées, et nous informer à chaque étape de la procédure, afin de nous permettre de nous prononcer sur l'opportunité de transiger, d'engager ou de poursuivre une action judiciaire.

Si vous n'avez pas connaissance d'un avocat susceptible d'intervenir dans la défense de vos intérêts, vous pouvez nous solliciter par écrit, afin que nous vous propositions les coordonnées d'un avocat.

Dans les deux cas, vous négociez avec lui le montant de ses frais et honoraires dans le cadre d'une convention d'honoraires et devez nous tenir informés du suivi de l'action.

Nous prenons alors en charge les frais et honoraires de l'avocat dans les conditions et les limites prévues au paragraphe *Les frais et honoraires pris en charge*.

Si nous considérons que nous ne pouvons pas soutenir vos prétentions, que la transaction en cours est raisonnable et n'a pas lieu d'être contestée ou que le procès est voué à l'échec nous pouvons décider de ne pas poursuivre le tiers responsable ou d'arrêter la procédure.

Dans tous les cas, Si vous décidez de poursuivre le tiers responsable à l'amiable ou en justice, sans notre accord préalable, vous ne pourrez plus bénéficier de la garantie, et tous les frais générés resteront à votre charge.

B . La garantie Protection Juridique Habitation

■ Qui est assuré ?

La garantie Protection Juridique Habitation est accordée aux personnes telles que définies au paragraphe *Les personnes assurées*.

■ Ce que nous garantissons

En cas de litige entre vous et nous sur la mise en jeu d'une garantie du présent contrat ou le règlement d'un sinistre garanti, vous bénéficiez de l'assistance des juristes de JURIDICA, société autonome et spécialisée, mandatée par nous, qui mettra en œuvre dans les meilleurs délais les moyens pour solutionner le litige.

■ Mise en jeu de la garantie

Vous devez, déclarer le litige par écrit à JURIDICA, 1 place Victorien Sardou, 78166 Marly Le Roi Cedex, **dès que vous en avez connaissance**, en communiquant toutes pièces utiles à la gestion de votre litige. Dès réception de votre déclaration, et en cas de litige garanti, un juriste prend en charge votre dossier et recherche dans un premier temps une solution amiable.

Lorsque aucune solution amiable satisfaisante ne peut être envisagée, **si la procédure judiciaire est jugée opportune par JURIDICA** et si l'intérêt en jeu du litige est supérieur au seuil d'intervention défini aux Conditions Spéciales, le juriste de JURIDICA saisit un avocat que vous aurez choisi, afin d'entreprendre une procédure judiciaire.

Dans tous les cas, la conduite du dossier et les actions à entreprendre sont décidées d'un commun accord entre JURIDICA et vous.

L'assureur demeure néanmoins le seul garant de l'exécution du contrat.

Lorsqu'il est fait appel à un avocat, vous disposez, **sous réserve de recueillir l'accord préalable de JURIDICA** sur la procédure à mettre en œuvre, de la liberté de confier la défense de vos intérêts à l'avocat de votre choix.

Vous vous exposez dans le cas contraire à une non prise en charge des frais que vous aurez avancés, sauf si vous pouvez justifier de l'urgence à avoir agi avant l'accord préalable de JURIDICA.

Lorsque la partie adverse est défendue par un avocat, vous serez, dans les mêmes conditions, assisté ou représenté par l'avocat de votre choix.

Si vous n'avez pas connaissance d'un avocat susceptible d'intervenir dans la défense de vos intérêts, vous pouvez nous solliciter par écrit, afin que nous vous propositions les coordonnées d'un avocat.

Dans tous les cas, vous négociez directement avec l'avocat le montant de ses frais et honoraires dans le cadre d'une convention d'honoraires.

Nous prendrons alors en charge les frais et honoraires de l'avocat que vous aurez choisi, des auxiliaires de justice, experts, officiers publics et ministériels désignés avec notre accord ou par décision de justice, **dans les conditions et limites prévues au paragraphe Les frais et honoraires pris en charge.**

En cas de désaccord entre vous et JURIDICA sur le fondement du droit ou sur les mesures à prendre pour régler le litige, vous pouvez :

- soit soumettre cette difficulté à l'appréciation d'une tierce personne désignée d'un commun accord ou désignée par défaut par le président du Tribunal de grande instance. Nous prenons en charge les frais exposés pour la mise en oeuvre de cette même action, sauf décision contraire du président du Tribunal de grande instance ;
- soit exercer l'action, objet du désaccord à vos frais.

Si vous obtenez une solution définitive plus favorable que celle proposée par la tierce personne, ou par JURIDICA, nous vous remboursons les frais et honoraires que vous avez engagés pour cette action, **dans les conditions et limites prévues au paragraphe Les frais et honoraires pris en charge.**

En cas de conflit d'intérêt entre vous et JURIDICA, vous avez la liberté de choisir l'avocat ou toute personne qualifiée pour vous assister. Dans ce cas, nous prenons en charge les frais et honoraires de votre avocat **dans les conditions et limites prévues au paragraphe Les frais et honoraires pris en charge.**

C . Ce que nous ne garantissons pas en Défense Pénale et Recours Suite à Accident et en Protection Juridique Habitation

■ **Ce que nous ne garantissons pas**

- Votre défense et/ou recours pour vos dommages subis en tant que conducteur ou passager d'un véhicule terrestre à moteur soumis à l'obligation d'assurance automobile ;
- votre défense et/ou recours pour vos dommages subis en tant que conducteur ou passager de tout engin de déplacement personnel à moteur dont la vitesse maximale est supérieure à 6 km/h tels que les trottinettes électriques, gyropodes, mono roues, hoverboard, hoverskates, vous appartenant ou dont vous avez ou avez eu la garde ;
- votre défense et/ou recours si vous êtes victime d'accidents médicaux ou infections nosocomiales ;
- votre défense et/ou votre recours lorsque le préjudice causé ou subi est inférieur au seuil d'intervention défini aux Conditions Spéciales ;
- votre défense et/ou votre recours si vous êtes victime d'agression(s) ou d'harcèlement(s) ;
- les frais proportionnels mis à votre charge en qualité de créancier par un huissier de justice ;
- les honoraires de résultat des mandataires, quels qu'ils soient, fixés en fonction de l'intérêt en jeu ou en fonction du résultat définitif ou espéré des démarches engagées ;
- les condamnations prononcées contre vous (y compris au titre de l'article 475-1 du Code de Procédure Pénale ou son équivalent devant les autres juridictions françaises et étrangères), les amendes et les accessoires ;
- les frais de postulation ;
- les consignations pénales qui vous sont réclamées ;
- les frais de consultation ou d'actes de procédure réalisés avant la déclaration de litige, sauf s'il y a urgence à les avoir demandés.

Voir aussi les exclusions communes à toutes les garanties.

D . Les frais et honoraires pris en charge

Nous prenons en charge dans la limite des montants mentionnés aux Conditions Spéciales :

- les coûts de procès-verbaux de police, de gendarmerie, de signification ou de constat réalisé par voie de huissier de justice ;
- les honoraires d'experts engagés par JURIDICA ou nous, ou résultant d'une expertise diligentée sur décision de justice (y compris les frais de consignations) ;
- les frais taxables et émoluments d'avocats, d'auxiliaires de justice ;
- les autres dépenses taxables ;
- les honoraires et frais non-taxables d'avocats dans la limite des montants ci-après.

Les montants indiqués ci-dessous en euros comprennent les frais de secrétariat, de déplacements et de photocopies. Nous vous remboursons HT lorsque vous récupérez la TVA et TTC en cas contraire. Dans ce dernier cas, ces montants varient en fonction de la TVA en vigueur au jour de la facturation.

MONTANTS TTC		
• Intervention amiable non aboutie	296 €	Par affaire ⁽¹⁾
• Intervention amiable aboutie avec protocole d'accord signé par les parties	504 €	Par affaire ⁽¹⁾
• Médiation ou conciliation ayant aboutie et constatée par le juge	504 €	Par affaire ⁽¹⁾
• Assistance à expertise, assistance à mesure d'instruction	} 343 €	Pour chacune des interventions
• Recours administratif préalable à une procédure judiciaire		
• Représentation devant une commission administrative, civile		
• Ordonnance de référé, quelle que soit la juridiction	569 €	Par ordonnance
• Tribunal de police	459 €	Par affaire ⁽¹⁾
• Tribunal de grande instance, Tribunal administratif	1254 €	Par affaire ⁽¹⁾
• Juge de l'exécution	569 €	Par affaire ⁽¹⁾
• Toutes autres juridictions de première instance, y compris juridiction pour mineurs	915 €	Par affaire ⁽¹⁾
• Appel en matière pénale	1024 €	Par affaire ⁽¹⁾
• Appel toutes autres matières	1370 €	Par affaire ⁽¹⁾
• Cour d'assises, y compris Cour d'assises pour mineur	} 2277 €	Par affaire ⁽¹⁾ (consultations incluses)
• Cour d'assises d'appel		
• Cour de cassation et Conseil d'État		
• Cour de Justice de l'Union européenne, Cour Européenne des droits de l'homme		

(1) Par affaire, on entend la saisine d'une juridiction par des parties qui s'opposent sur des mêmes faits, afin que leurs positions soient tranchées et ce quels que soient les développements procéduraux mis en oeuvre devant cette juridiction.

La prise en charge des honoraires et des frais non taxables de votre avocat s'effectue **dans la limite des montants figurant au tableau ci-dessus sur présentation d'une convention d'honoraires et selon les modalités suivantes :**

- soit, nous réglons directement l'avocat qui a été saisi sur justificatifs de la procédure engagée, de la décision rendue, et sur présentation d'une délégation d'honoraires que vous avez signée ;
- soit, à défaut de cette délégation d'honoraires, nous vous remboursons directement sur présentation d'une facture acquittée.

Lorsque l'avocat sollicite le paiement d'une provision, nous pourrions verser une avance, en cours de procédure à hauteur de 50% des montants prévus au tableau et dans la limite des sommes qui vous sont réclamées. Le solde sera réglé sur présentation de la décision.

Toute somme obtenue en remboursement des frais et des honoraires exposés pour le règlement du litige vous sera versée prioritairement pour les dépenses restées à votre charge **dans la limite des montants mentionnés aux Conditions Spéciales**, puis nous sera versée subsidiairement, dans la limite des sommes que nous aurons engagées.

6. LES PRESTATIONS D'ASSISTANCE

Par exception, dans ce chapitre *Prestations d'Assistance*, nous désigne Axa Assistance France, société anonyme de droit français au capital de 9 071 981 €, immatriculée au RCS de Nanterre sous le numéro 311 338 339 et dont le siège social est situé 6 rue André Gide – 92320 Châtillon.

6.1. En cas de sinistre

■ Comment fonctionne notre prise en charge ?

Si votre *domicile* est endommagé et ne vous permet plus d'y demeurer, suite à un événement garanti par le contrat, pour bénéficier des prestations décrites ci-après, il est indispensable avant toute intervention, de nous contacter au 01 55 92 27 20 afin d'obtenir un numéro de dossier, qui seul justifiera une prise en charge.

Les frais seront remboursés sur justificatifs et dans la limite de ceux qui auraient été engagés par nous si nous avions organisé nous-même le service.

Les prestations non utilisées pendant la période de validité des garanties excluent toute indemnité compensatoire. Nous ne nous substituons pas aux organismes locaux de secours d'urgence, et ne prenons pas en charge les frais engagés.

■ Ce que nous garantissons

A. Suite à la déclaration du sinistre

• Nous vous relogions

Si vous en faites la demande, nous effectuons la réservation de chambre(s) dans un hôtel situé dans un rayon maximum de 50 km du lieu du *domicile* sinistré, afin de permettre votre relogement provisoire.

Nous prenons en charge le coût de cet hôtel pour la seule partie hébergement à concurrence de 50 € par nuit et par personne et dans la limite de 5 nuits consécutives.

Si nécessaire, nous organisons et prenons en charge votre transport jusqu'à cet hôtel en mettant à votre disposition les moyens suivants : billets de train en première classe, taxi, véhicule de location (petite ou moyenne catégorie, selon les disponibilités locales et les conditions de la société de location).

• Nous prenons en charge vos effets vestimentaires

Si à la suite d'un *sinistre* survenu à votre *domicile* vos effets personnels sont intégralement détruits, nous vous procurons, à vous et votre famille, des effets vestimentaires et de toilette de première nécessité à concurrence de 305 € par personne, et pour un maximum de 1 220 €.

• Nous organisons la sauvegarde de votre mobilier

Nous mettons un vigile à votre disposition lorsqu'à la suite d'un *sinistre* couvert par le présent contrat votre *domicile* ne présente plus les conditions de fermeture et de sécurité normales.

Nous fournissons et prenons en charge les frais occasionnés par la présence d'un vigile afin d'assurer la sauvegarde du logement pendant 3 jours consécutifs maximum.

• Nous organisons le transport de vos meubles dans un garde-meuble

Lorsqu'à la suite d'un *sinistre* couvert par le présent contrat votre mobilier nécessite d'être entreposé hors du *domicile* sinistré.

Nous recherchons un garde meuble proche de votre *domicile* sinistré et vous en indiquons les coordonnées. **Les frais liés au garde meuble restent à votre charge.**

Nous mettons à votre disposition un véhicule utilitaire de moins de 3,5 tonnes et prenons en charge 24 heures maximum de location pour transporter la partie de votre mobilier que vous souhaitez préserver.

La mise à disposition de ce véhicule doit intervenir dans les 5 jours qui suivent le *sinistre*. Elle est soumise aux conditions des sociétés de location et à leurs disponibilités locales.

Par la suite, lorsque votre *domicile* est redevenu habitable, nous recherchons et prenons en charge le transport de votre mobilier du garde meuble à votre *domicile*, en mettant à votre disposition le même moyen de transport dans les mêmes conditions.

• Nous assurons votre rapatriement

Lorsqu'un *sinistre* survient à votre *domicile* et que vous vous trouvez momentanément en voyage, si votre présence sur les lieux est indispensable pour assurer la sauvegarde du mobilier.

Nous organisons et prenons en charge votre voyage (ou celui d'un *assuré*) jusqu'à votre *domicile* sinistré. Cette prestation ne peut être obtenue que

dans les 48 heures qui suivent la connaissance par vous du *sinistre*, et lorsque vous vous trouvez au moment de l'événement à plus de 100 km de votre *domicile*.

Votre retour se fait par mise à disposition des moyens suivants : billet de train en première classe, billet d'avion classe économique, véhicule de location (petite ou moyenne catégorie, selon les disponibilités locales et les conditions de la société de location).

Si un *assuré* doit retourner sur place pour récupérer son véhicule automobile, nous prenons en charge dans les mêmes conditions que précédemment, un billet retour. Cette prestation ne sera accordée qu'à un seul *assuré*.

Lorsque nous intervenons pour organiser le transport d'un *assuré*, et si le titre de transport initialement obtenu par ce dernier peut être modifié dans ces dates, nous pouvons demander à l'*assuré* d'utiliser son titre de transport. Dans le cas contraire, et lorsque nous avons assuré à nos frais le retour de l'*assuré*, celui-ci doit impérativement nous remettre le titre de transport non utilisé.

• La prise en charge de vos enfants mineurs

Lorsque le *domicile* est inhabitable à la suite d'un *sinistre* garanti et que vos enfants mineurs ne peuvent bénéficier de leur garde habituelle, soit :

- nous organisons et prenons en charge le voyage aller-retour de ceux-ci devant aller habiter momentanément auprès de la famille ou d'amis susceptibles de les accueillir.

Pour cela nous mettons à la disposition des enfants mineurs et éventuellement d'un adulte qui les accompagne un billet aller-retour de train en première classe ou d'avion en classe économique,

- nous organisons et prenons en charge le voyage aller-retour d'un proche afin de venir s'occuper de ceux-ci par la mise à disposition des moyens suivants : billet de train en première classe ou billet d'avion en classe économique.

La distance maximum de prise en charge ne peut excéder 1 200 km par trajet simple ;

Nous intervenons à la demande des parents et ne pouvons être tenus responsables des événements pouvant survenir pendant les trajets ou pendant la garde des enfants confiés.

• La prise en charge de vos animaux domestiques

Lorsque le *domicile* est inhabitable à la suite d'un *sinistre* garanti et que vos *animaux domestiques* ne peuvent bénéficier de leur garde habituelle : nous organisons et prenons en charge :

- le transfert de l'Animal domestique vers une pension spécialisée,
- la garde provisoire de l'Animal domestique à concurrence de 230 € par animal, et pour 2 animaux maximum.

En aucun cas la durée de la garde ne pourra être supérieure à la durée pendant laquelle le *domicile* est inhabitable.

B. Après ces prestations d'urgence

• Nous vous aidons à rechercher un logement provisoire

Lorsque vous ne pouvez occuper à nouveau votre *domicile* après un délai de 5 jours suivant le *sinistre*, nous vous orientons dans vos recherches d'un logement provisoire vers les organismes compétents, en vous fournissant les adresses et vous guidons dans vos différentes démarches.

• Nous organisons votre transfert et/ou retour à votre domicile

Lorsque vous ne pouvez occuper à nouveau votre *domicile* après un délai de 5 jours suivant le *sinistre*, nous organisons et prenons en charge votre transfert jusqu'au nouveau logement provisoire situé dans un rayon maximum de 100 km du lieu de votre *domicile* sinistré.

Ce transfert ne peut intervenir que dans la semaine qui suit le *sinistre* et par la mise à disposition des moyens suivants : billets de train en première classe, taxi, véhicule de location (petite ou moyenne catégorie, selon les disponibilités locales et les conditions de la société de location).

Vous pourrez alors transporter avec vous un volume de bagages raisonnable ne changeant pas la nature ni l'importance du moyen de transport utilisé normalement pour le transfert des personnes.

Selon les mêmes dispositions, nous organisons et prenons en charge votre retour au *domicile* sinistré à nouveau habitable.

6.2. Notre assistance dans votre vie quotidienne

A. Service dépannage/réparations

En cas de travaux légers ou d'urgence, nous mettons à votre disposition un service de renseignements 24H/24, destiné à communiquer le ou les numéros de téléphone du ou des services de dépannage/réparations ayant

soit une permanence 24H/24, soit un service de dépannage rapide situé à proximité de votre *domicile*.

Les numéros de téléphone indiqués le seront dans les domaines suivants :

- plomberie ;
- menuiserie ;
- électricité ;
- réparation de téléviseurs ;
- serrurerie ;
- vitrerie.

Le prestataire que *vous* contacterez est seul responsable des travaux, de la qualité des prestations effectuées et des conséquences éventuelles.

B . Conseils aux personnes handicapées

Si *vous* ou un membre de votre foyer est handicapé(e), *vous* pouvez bénéficier de conseils concernant les droits des personnes handicapées.

Ces conseils concernent : les ressources, la fiscalité, la gestion et la transmission de patrimoine, le logement, la protection sociale, l'emploi, l'hébergement en établissement et la vie à *domicile*.

■ Ce que nous ne garantissons pas (suite)

- les dommages résultant de la contamination par quelque *maladie* que ce soit ;
- les biens immobiliers ou mobiliers lorsqu'ils sont acquis ou détenus par le *souscripteur* ou par le propriétaire en infraction à une disposition française ou étrangère pénalement sanctionnée, ou lorsque son prix a été réglé en tout ou partie avec des *valeurs* résultant directement ou non d'un crime ou d'un délit. Il appartient à l'*assuré* d'apporter la preuve de l'origine licite des *espèces* remises en paiement du prix du bien. Faute de la rapporter, il est déchu de tout droit à indemnisation ;
- les frais de reconstitution de vos documents administratifs et/ou officiels ;
- les dommages résultant de *sinistres* directement ou indirectement dus ou liés à l'amiante sous quelque quantité que ce soit ;
- les frais de désamiantage.

À ces exclusions communes à toutes les garanties, s'ajoutent des exclusions spécifiques qui figurent au niveau de chacune des garanties et options.

■ Ce que nous ne garantissons pas

- Les dommages provoqués intentionnellement par les bénéficiaires ;
- *nous* ne pouvons être tenus pour responsables :
 - des retards ou empêchements dans l'exécution de nos services, en cas de : grèves, émeutes, mouvements populaires, repréailles, restriction à la libre circulation des biens et des personnes, actes de terrorisme ou de sabotage, état de belligérance, de guerre civile ou étrangère déclarée ou non, désintégration du noyau atomique, émissions de radiations ionisantes et autres cas fortuits ou de *force majeure*.

Voir aussi les exclusions communes à toutes les garanties.

7. LES EXCLUSIONS COMMUNES À TOUTES LES GARANTIES

■ Ce que nous ne garantissons pas

- Les conséquences de la faute de l'*assuré*, si elle est intentionnelle ou frauduleuse, ou avec sa complicité ;
- les dommages résultant d'un fait ou d'un événement dont *vous* aviez connaissance lors de la souscription, et de nature à entraîner la garantie du contrat ;
- les dommages dus ou aggravés par un défaut d'entretien caractérisé *vous* incombant et connu de *vous* ;
- les dommages subis par les animaux ;
- les dommages subis par les appareils de navigation aérienne et engins aériens, y compris les modèles réduits d'avions à moteur et des véhicules terrestres soumis à l'obligation d'assurance, et leurs remorques attelées dont l'*assuré* est propriétaire, gardien ou locataire ;
- les dommages subis par les voiliers de plus de 5,50 m ou les bateaux à moteur de plus de 6 CV ou par les véhicules nautiques à moteur (jet ski, jet à bras, scooter et motos des mers) ;
- le paiement des amendes et pénalités ;
- les conséquences de la participation de l'*assuré* à un pari ;
- les dommages relevant de l'assurance construction obligatoire ;
- la perte financière liée à une surconsommation d'eau ou de toute autre source d'énergie ;
- la perte, la destruction ou le remplacement de fichiers, logiciels et programmes ainsi que la reconstitution de fichiers informatiques endommagés ;
- les dépenses effectuées pour prévenir un dommage ;
- les conséquences de la guerre étrangère, civile, d'une révolution ou mutinerie; les dommages résultant de votre participation à une bagarre, à des émeutes et mouvements populaires ;
- les dommages ainsi que leur aggravation causés par des dommages d'origine nucléaire et de sources de rayonnements ionisants sauf s'ils résultent d'attentats ou d'actes de terrorisme dans les limites et conditions fixées au contrat ;

8. LES CONDITIONS SPÉCIALES

Le tableau ci-dessous présente les montants maximums des garanties et franchises.

Formules	ESSENTIELLE	CONFORT	CONFORT PLUS	PROPRIÉTAIRE NON OCCUPANT
----------	-------------	---------	--------------	---------------------------

VOS GARANTIES HABITATION

• Vos bâtiments	Valeur de reconstruction ou de réparation, <i>vétusté</i> déduite. Si ce montant ainsi calculé est insuffisant, <i>nous</i> réglons une indemnité complémentaire (au maximum 25% du montant de la valeur de reconstruction). Cette indemnité complémentaire n'est versée que si le bâtiment est reconstruit au même endroit dans un délai de 2 ans à compter de la date du <i>sinistre</i> .			
• Votre contenu	Dans la limite du capital mobilier souscrit et indiqué dans vos Conditions Personnelles			
• Objets de valeur (% du capital mobilier)	Exclu	10%	10 ou 20% selon le pourcentage indiqué dans vos Conditions Personnelles	Exclu
• Votre contenu dans vos dépendances	Exclu	2 000 €	4 000 €	2 000 € (si Pack Meublé souscrit)
• Dommages en <i>villégiature</i>	1 000 €	1 500 €	3 000 €	Exclu
• Dommages électriques	Si souscrit : dans la limite du capital mobilier indiqué dans vos Conditions Personnelles			
• Protection étendue	-	-	Limité à 1 prise en charge par an, avec un plafond à 2 000 €	-
• <i>Franchise</i>	Le montant est indiqué dans vos Conditions Personnelles, sauf pour : <ul style="list-style-type: none"> • la garantie Catastrophes naturelles <ul style="list-style-type: none"> - Sécheresse : 1 520 € minimum - Autres cas : 380 € minimum • la garantie Événements climatiques <ul style="list-style-type: none"> - Inondation : 380 € - Autres cas : 225 € 			

VOS GARANTIES RESPONSABILITE CIVILE

• Responsabilité Civile Vie Privée et Responsabilité Civile Immeuble				
- tous dommages confondus	20 millions d'€	20 millions d'€	20 millions d'€	20 millions d'€
○ dont <i>dommages corporels</i>	20 millions d'€	20 millions d'€	20 millions d'€	20 millions d'€
○ dont <i>dommages matériels et immatériels</i>	1,2 millions d'€ dont 240 000 € pour les <i>dommages immatériels</i>			
- <i>dommages matériels</i> causés aux biens confiés lors de stage	240 000 €	240 000 €	240 000 €	-
- <i>dommages exceptionnels</i>	6 millions d'€	6 millions d'€	6 millions d'€	6 millions d'€
• Responsabilité Civile Fêtes Familiales	450 000 €	450 000 €	450 000 €	-
• Responsabilité Civile en votre qualité d'occupant (au <i>domicile</i> , en séjour voyage) ou de non occupant				
- Responsabilités locatives (si <i>vous</i> êtes locataire)	20 millions d'€	20 millions d'€	20 millions d'€	20 millions d'€
- Recours des voisins et des <i>tiers</i> ou des locataires	2,5 millions d'€ dont 240 000 € pour les <i>dommages immatériels</i>			

Formules	ESSENTIELLE	CONFORT	CONFORT PLUS	PROPRIÉTAIRE NON OCCUPANT
----------	-------------	---------	--------------	------------------------------

Garanties

VOS GARANTIES

- Défense Pénale et Recours Suite à Accident

20 000 €, les recours doivent être d'un montant supérieur à 400 €
 Veuillez vous reporter au tableau des montants des frais et honoraires du paragraphe
Les frais et honoraires pris en charge

	ESSENTIELLE	CONFORT	CONFORT PLUS	PROPRIÉTAIRE NON OCCUPANT
• Frais consécutifs suite à sinistre garanti	5% des indemnités	10% des indemnités	15% des indemnités	10% des indemnités
• Frais de recherche de fuites	2 000 €	3 000 €	6 000 €	3 000 €
• Frais de réparation de fuites	-	300 €	300 €	300 €
• Remplacement des serrures en cas de vol de clés	-	800 €	1 600 €	800 €

VOS GARANTIES ASSISTANCE

	ESSENTIELLE	CONFORT	CONFORT PLUS	PROPRIÉTAIRE NON OCCUPANT
• Prise en charge du relogement d'urgence	5 nuits	5 nuits	5 nuits	-
• Gardiennage de l'habitation	3 jours maxi	3 jours maxi	3 jours maxi	3 jours maxi
• Garde meuble en cas de sinistre important	-	Mise en relation + transport	Mise en relation + transport	-

VOS GARANTIES ASSURANCE SCOLAIRE

• Décès	4 000 €
• Incapacité permanente	
- Jusqu'à 9%	Néant
- De 10% à 29%	20 000 €
- De 30% à 59%	35 000 €
- De 60% à 79%	85 000 €
- De 80% à 100%	200 000 €
• Frais de traitement	200% du Tarif Remboursement Conventionnel
• Prothèse dentaire (par dent)	300 €
• Bris ou perte de lunettes ou lentilles	200 €
• Frais de transport	
- En ambulance ou taxi jusqu'à l'hôpital le plus proche ⁽¹⁾	400 €
- Du domicile au lieu d'étude durant la convalescence	400 €
• Aide pédagogique	
- Frais de rattrapage scolaire au-delà de 20 jours d'arrêt	200 € par mois pendant 10 mois

(1) sauf en cas d'intervention d'un service d'assistance

9. LA PRISE D'EFFET ET LA DURÉE DE VOTRE CONTRAT

A. Quand le contrat prend-il effet ?

Votre contrat prend effet à partir du jour indiqué aux Conditions Personnelles, à zéro heure.

B. Quelle est la durée du contrat ?

Votre contrat est conclu pour un an avec tacite reconduction annuelle, ce qui signifie qu'il est renouvelé chaque année de façon automatique.

Chacun de nous peut mettre fin au contrat en respectant les règles fixées par le Code des Assurances et conformément au paragraphe *La résiliation* des présentes Conditions Générales.

10. LE PROCESSUS DE SOUSCRIPTION ÉLECTRONIQUE ET LA RELATION ÉLECTRONIQUE DE VOTRE CONTRAT

10.1. La Convention d'utilisation des Services numériques

Cette convention définit les conditions d'utilisation des Services numériques dans le cadre de la souscription ou de l'exécution de votre contrat.

En souscrivant à ce contrat, *vous* acceptez d'entrer dans une relation exclusivement électronique avec *nous* et de recevoir les informations, les documents et les communications, que nous aurons dématérialisés, relatifs à la souscription, et à l'exécution de votre contrat uniquement sous format électronique.

Cette convention d'utilisation des Services numériques a pour objet de porter à votre connaissance le processus de souscription électronique ainsi que les modalités de mise en œuvre d'une relation électronique.

A. Définitions

Pour les besoins de la présente Convention, les termes ou expressions commençant par une majuscule auront la signification suivante :

- **Ecran de consultation** : désigne l'écran de la tablette tactile ou de l'ordinateur utilisé par *vous* notamment lors d'une souscription en ligne, ou par votre conseiller pour *vous* permettre de lire les documents électroniques, de vérifier et valider les informations saisies et de signer électroniquement vos documents ;
- **Services numériques** : désigne l'ensemble des Services numériques susceptibles d'être mis à votre disposition. Les Services numériques incluent notamment la signature électronique. *Nous* nous engageons à délivrer les Services numériques conformément aux termes de la présente Convention au titre d'une obligation de moyens ;
- **Espace Personnel** : désigne l'espace sécurisé du Site internet mis à votre disposition, auquel *vous* pouvez accéder par la saisie de votre Identifiant et de votre Mot de passe. Il contient les renseignements et les documents relatifs à votre souscription électronique (dont votre contrat s'il a été signé électroniquement), ainsi que certains documents de gestion de votre contrat si ceux-ci ont été dématérialisés. Toute opération effectuée depuis votre Espace Personnel sera réputée être réalisée par *vous* ;
- **Identifiant** : désigne l'adresse e-mail que *vous nous* avez communiquée lors de la souscription ou en cours de contrat ;
- **Mot de passe** : désigne votre code secret d'accès à votre Espace Personnel ;
- **Nous** : pour les besoins de la présente convention d'utilisation des Services numériques, désigne Direct Assurance ou Avanssur ;
- **Site internet** : désigne le site Internet direct-assurance.fr ;
- **Signature électronique** : désigne « l'usage d'un procédé fiable d'identification garantissant son lien avec l'acte auquel elle s'attache » conformément au Code civil ;
- **Tiers de confiance** : désigne tout prestataire avec lequel *nous* travaillons délivrant des services dématérialisés tels que la signature électronique ou l'envoi de lettres recommandées électroniques.

B. Acceptation de la relation électronique

En souscrivant à ce contrat, l'*assuré* est informé de la poursuite de la relation

commerciale et contractuelle sur un support durable autre que le papier, et accepte que l'ensemble des informations, documents et communications destinés à la souscription et à l'exécution de son contrat lui soient envoyés exclusivement par voie électronique.

Le service fourni dans le cadre de ce contrat étant de nature exclusivement électronique, l'*assuré* ne peut s'opposer à l'utilisation du support électronique, ni demander qu'un support papier soit utilisé pour la poursuite de la relation commerciale ou contractuelle.

C. Vos engagements

Pour utiliser les Services numériques, et pour les besoins de ce contrat d'assurance, *vous* devez *nous* indiquer de façon exacte les informations suivantes : votre nom, prénom, adresse postale, numéro de téléphone mobile et adresse e-mail.

Pour *vous* connecter à votre Espace Personnel, *vous* devez utiliser l'adresse e-mail que *vous nous* avez communiquée ou renseignée et votre Mot de passe. Il *vous* appartient d'assurer la confidentialité de votre Mot de passe pour *vous* assurer de la sécurité de votre compte.

Le numéro de téléphone mobile et l'adresse e-mail que *vous* renseignez doivent correspondre à un téléphone mobile et à une messagerie électronique *vous* appartenant, que *vous* seul pouvez utiliser et que *vous* consultez régulièrement. Ces renseignements *nous* servent à *vous* identifier, à sécuriser vos transactions, à *vous* communiquer des informations, à recevoir des notifications liées à votre contrat d'assurance et à *vous* permettre de signer électroniquement des documents.

Par ailleurs, en acceptant la relation électronique, *vous* acceptez expressément de recevoir des lettres recommandées électroniques. L'adresse e-mail que *vous* avez renseignée pourra être utilisée pour l'envoi de lettres recommandées électroniques.

Aussi, *vous* vous engagez :

- en cas de changement de numéro de téléphone mobile ou d'adresse e-mail, à *nous* en informer au plus vite en modifiant vos coordonnées personnelles à partir de votre Espace Personnel ou en *vous* rapprochant de l'un de nos conseillers ;
- à consulter régulièrement la boîte de messagerie associée à votre adresse e-mail ;
- à configurer votre messagerie électronique de façon à ce que les e-mails que *nous vous* adressons ou qui *vous* sont adressés par le(s) Tiers de confiance ne puissent pas être considérés comme des e-mails indésirables (SPAM) ;
- à vérifier régulièrement vos e-mails indésirables afin de *vous* assurer que des e-mails liés à la gestion et à l'exécution de votre contrat n'y figurent pas et s'ils y figurent à en prendre connaissance.

D. Processus de souscription électronique

Vous pouvez souscrire votre contrat électroniquement :

- soit dans le cadre d'une souscription auprès de l'un de nos conseillers ;
- soit dans le cadre d'une souscription en ligne sur Internet.

■ Quelles sont les différentes étapes du processus de souscription électronique ?

• Renseignements des informations *vous* concernant

Aux fins de *nous* permettre de *vous* proposer le contrat et les options les plus adaptées, *vous* devez renseigner un certain nombre d'informations.

Si *vous* souscrivez votre contrat par téléphone auprès de l'un de nos conseillers, vos réponses sont recueillies préalablement à toute souscription. Lorsqu'une date et heure sont indiquées en bas d'un document (telles les Conditions Personnelles), par la signature électronique de ce document, *vous* reconnaissez que ce document a bien été établi à la date et heure indiquées.

Si *vous* souscrivez votre contrat en ligne sur Internet, *vous* renseignerez ces informations *vous-même*. A tout moment, *vous* pourrez retourner sur l'écran précédent afin de corriger une information inexacte.

• Présentation et remise des documents

Les documents précontractuels et contractuels sont présentés et remis à l'*assuré* sur un support électronique. Il s'agit :

- du devis reprenant les questions et réponses que *vous* avez apportées au questionnaire de déclaration du risque,

- des Conditions Générales et des Conditions Personnelles de votre contrat d'assurance.

Dans tous les cas, ces documents *vous* sont adressés par mail sur un support durable (Pdf) à l'adresse e-mail que *vous* avez renseignée.

• Validation de la souscription et fourniture éventuelle des pièces justificatives

Les documents sont affichés sur l'Écran de consultation. *Vous* devrez alors relire l'ensemble des documents afin de *vous* assurer que les informations saisies sont exactes. Si elles sont erronées, il *vous* suffit de l'indiquer à votre conseiller de Direct Assurance qui procédera aux corrections demandées, ou en cas de souscription en ligne de revenir aux écrans précédents pour les modifier. Ce n'est que si les informations sont exactes et que *vous* êtes d'accord avec les conditions proposées que *vous* devez souscrire le contrat.

Pour démarrer votre contrat, *vous* devez procéder au paiement de la cotisation demandée, puis *nous* retourner signés les documents suivants :

- vos Conditions Personnelles,
- le mandat SEPA si *vous* avez fait le choix du prélèvement automatique.

Nous *vous* proposons la signature électronique de ces deux documents.

• Signature électronique de votre contrat

Si *vous* choisissez de signer électroniquement votre contrat, les Conditions Personnelles et le mandat SEPA *vous* seront présentés pour signature.

E . Signature électronique de documents

La Signature électronique peut intervenir soit à la souscription du contrat pour signer les documents contractuels, soit en cours de vie de votre contrat pour signer d'autres documents.

■ Vérification des documents et signature par voie électronique

Pour signer électroniquement vos documents, *vous* pouvez, dans certains cas, être redirigés vers le site du Tiers de confiance. A ce stade, les documents qui *vous* sont présentés pour signature ne sont plus modifiables.

Vous devez lire ces documents et *vous* assurer qu'ils correspondent bien aux informations fournies et à celles qui *vous* ont été présentées.

Pour donner votre consentement définitif, *vous* devez cliquer sur le bouton de signature du contrat. Un sms contenant un code *vous* est alors automatiquement adressé sur le numéro de téléphone mobile que *vous* avez renseigné préalablement. Ce code est généré automatiquement par le Tiers de confiance. Pour des raisons de sécurité, il s'agit d'un code à usage unique dont la durée de validité ne dépasse pas 7 jours. Pour rendre effective votre Signature électronique du document, *vous* devez saisir le code reçu dans le champ correspondant.

Vous reconnaissez que la saisie du code reçu dans le champ correspondant et le fait de cliquer sur le bouton de signature du contrat correspond à votre signature électronique et *vous* engage définitivement. Dans ce cadre, cet acte positif de votre part manifeste votre consentement au contenu du document et confère à l'écrit signé électroniquement la même valeur juridique qu'un document sur lequel est apposée une signature manuscrite et ce, conformément aux articles 1366 et 1367 du Code civil.

L'heure et la date de votre signature sont apposées automatiquement par le Tiers de confiance, au moyen d'un procédé d'horodatage. Pour des raisons techniques, lorsqu'il y a plusieurs documents, ils peuvent être signés en même temps, ce qui ne signifie pas que lesdits documents ont été renseignés en même temps.

■ Remise de vos documents originaux signés

Dès que vos documents sont signés électroniquement, ils *vous* sont systématiquement envoyés par mail sur un support durable (Pdf) à l'adresse e-mail préalablement renseignée.

Ces documents sont téléchargeables et imprimables. Ils resteront accessibles en ligne pendant la durée de votre contrat d'assurance. *Nous* *vous* recommandons de télécharger ou d'imprimer ces documents afin de disposer d'un exemplaire facilement accessible.

F . Relation électronique

En choisissant la relation électronique, *vous* acceptez de recevoir exclusivement par voie électronique à l'adresse e-mail que *vous* avez renseignée, toute information, document ou communication susceptibles de *vous* être adressés dans le cadre de la souscription et l'exécution de votre contrat.

Cette relation électronique concerne tous les actes et éditions que *nous* aurons dématérialisés. Il est précisé que certains actes ou communications peuvent *vous* être adressés sous format papier.

G . Moyens de preuve

Vous reconnaissez :

- que l'identification issue de la déclaration de votre identité ainsi que de votre numéro de téléphone mobile vaut identification au sens de l'article 1366 du Code civil ;
- qu'en cas de litige, les données que *vous* avez transmises, les certificats et signatures électroniques utilisés dans le cadre des Services numériques et signatures devant les tribunaux et feront preuve des données et des faits qu'ils contiennent ainsi que des signatures et procédés d'authentification qu'ils expriment ;
- qu'en cas de litige, les jetons d'horodatage sont admissibles devant les tribunaux et font preuve des données et des faits qu'ils contiennent. La preuve des connexions et d'autres éléments d'identification ou actions réalisées par *vous* sera établie en tant que besoin à l'appui des journaux de connexions tenus par *nous* et des traces informatiques conservées à cet effet.

En cas de signature électronique de documents, *vous* reconnaissez expressément que le fait de cliquer sur le bouton de signature du contrat et la saisie du code transmis sur votre mobile :

- manifestent votre consentement au contenu du document ;
- confère à l'écrit signé conformément aux articles 1366 et 1367 du Code civil la même valeur juridique qu'un document écrit et signé sous forme manuscrite.

H . Archivage des documents

Nous conserverons les documents électroniques pendant toute la durée légale de conservation. Ainsi, *vous* pouvez durant cette période, *nous* demander de *vous* adresser ces documents sous format électronique en *vous* rapprochant de nos services.

I . Données à caractère personnel

En complément des informations relatives aux traitements de données à caractère personnel que *nous* réalisons, *vous* êtes informés que dans le cadre des Services numériques, vos données à caractère personnel pourront être transmises aux Tiers de confiance aux fins de réaliser les Services numériques (par exemple : signature électronique, envoi d'une lettre recommandée avec avis de réception, archivage électronique...).

11. VOTRE COTISATION

La cotisation est établie en fonction de vos déclarations, de la nature et du montant des garanties que *vous* avez choisies. La cotisation est indiquée dans vos Conditions Personnelles, sur votre avis d'échéance et le cas échéant sur votre échéancier.

Si le tarif applicable aux risques garantis est modifié, la cotisation peut être modifiée et basée sur le nouveau tarif, dès la première échéance annuelle qui suit cette modification.

A chaque échéance annuelle, *vous* recevez un avis d'échéance *vous* indiquant notamment le montant de votre nouvelle cotisation.

À défaut de résiliation dans le délai indiqué au paragraphe *La Résiliation*, la nouvelle cotisation est considérée comme acceptée de votre part.

A . Quand devez-vous payer la cotisation ?

Le montant de la cotisation (ou la fraction de cotisation) – ainsi que les frais et taxes – est payable à la date d'échéance indiquée aux Conditions Personnelles ou dans votre échéancier.

B . Quelles sanctions encourez-vous si vous ne payez pas la cotisation ?

Si *vous* ne payez pas la cotisation ou la fraction de cotisation dans les 10 jours de son échéance, nous vous adressons, à votre dernier domicile connu, une lettre de mise en demeure ; les garanties de votre contrat sont suspendues 30 jours après l'envoi de cette lettre. Votre contrat sera résilié 10 jours après l'expiration du délai de 30 jours précité et nous vous réclamons la totalité de la cotisation annuelle restant due.

C . Comment varient les cotisations, les limites des garanties et les Franchises ?

La cotisation peut varier notamment en fonction d'éléments de sinistralité, de l'évolution des prix des matières premières, de la main d'œuvre... ainsi que des modifications réglementaires.

L'avis d'échéance indiquera la nouvelle cotisation. À défaut de résiliation

dans le délai indiqué au paragraphe *La Résiliation*, la nouvelle cotisation est considérée comme acceptée de votre part.

■ Les limites des garanties et les franchises

Afin de permettre leur adaptation à l'évolution économique, les montants de garanties représentant la limite de nos engagements et les *franchises* peuvent varier en fonction d'éléments de sinistralité ou de l'évolution des prix. Dans ce cas, l'*avis d'échéance* indiquera les nouvelles limites de garanties et de *franchises*. La *franchise* relative à la garantie des Catastrophes naturelles est fixée par arrêté ministériel.

12. LA FIN DE VOTRE CONTRAT

12.1. La renonciation

Vous avez le droit de renoncer à votre contrat dans les deux cas suivants :

A . En cas de vente à distance

Constitue une fourniture d'opération d'assurance à distance l'opération d'assurance auprès d'un *souscripteur*, personne physique, qui agit dans le cadre d'un système de vente ou de prestation de services à distance organisé par l'*assureur* qui, pour ce contrat, utilise exclusivement des techniques de communication à distance jusqu'à, y compris, la conclusion du contrat.

Conformément à l'article L112-2-1 du Code des Assurances relatif à la vente à distance, *vous* bénéficiez de la faculté de renoncer à votre contrat dans un délai de 14 jours à compter de la conclusion du contrat ou du jour où *vous* avez reçu les conditions contractuelles, sans motif ni pénalité.

B . En cas de démarchage

Constitue une opération de démarchage à *domicile* le fait pour un *souscripteur*, personne physique, de faire l'objet d'un démarchage à son *domicile*, à sa résidence ou à son lieu de travail, même à sa demande, et qui signe dans ce cadre une proposition d'assurance à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale ou professionnelle.

Conformément à l'article L112-9 du code des Assurances relatif au démarchage à *domicile*, *vous* bénéficiez de la faculté de renoncer à votre contrat dans un délai de 14 jours à compter de la conclusion du contrat ou du jour où *vous* avez reçu les conditions contractuelles, sans motif ni pénalité.

C . Conséquences et modalités de la renonciation en cas de vente à distance ou de démarchage

■ Conséquences de la renonciation

L'exercice de ce droit de renonciation entraîne la résiliation du contrat à compter de la date de réception de la lettre recommandée.

Le *souscripteur* est informé que les contrats pour lesquels s'applique le droit de renonciation ne peuvent recevoir de commencement d'exécution avant l'arrivée du terme du délai de renonciation sans son accord.

Dans ce cas, le *souscripteur* qui a expressément demandé la prise d'effet des garanties du contrat avant l'expiration du délai de renonciation, sera tenu au paiement de la partie de cotisation correspondant à la période pendant laquelle le risque a été couvert à sa demande. Le montant ainsi dû par le *souscripteur* est calculé selon la règle suivante : montant de la cotisation annuelle figurant aux Conditions Personnelles du contrat, hors taxe Attention / 365 x nombre de jours garantis.

Il est précisé que la taxe Attention ne sera pas remboursée.

Toutefois, l'intégralité de la cotisation reste due à l'*assureur* si le *souscripteur* exerce son droit de renonciation alors qu'un *sinistre* mettant en jeu la garantie du contrat et dont il n'a pas eu connaissance est intervenu pendant le délai de renonciation.

Il est précisé que, conformément aux dispositions de l'article L.112-9 du Code des Assurances, ce droit de renonciation ne s'applique pas dès lors que le *souscripteur* a connaissance d'un *sinistre* mettant en jeu la garantie du contrat.

■ Modalités de renonciation

Vous exercez cette faculté par **lettre recommandée avec accusé de réception** adressée à notre siège social.

Elle peut être rédigée selon le modèle de lettre ci-dessous :

"Je, *soussigné*(civilité, nom, prénom), demeurant (adresse du souscripteur), déclare renoncer à mon contrat Direct Assurance Habitation n°.....(Inscrire le numéro figurant sur les Conditions Personnelles.) pour lequel j'ai versé €, en date du

Fait à, le Signature du souscripteur"

A compter de la réception de la présente lettre, *nous* mettons fin au contrat et aucun prélèvement ne sera effectué.

12.2. La résiliation

A . Qui peut résilier et selon quelles modalités ?

■ Vous

• A l'échéance annuelle.

La demande doit être envoyée au plus tard 1 mois avant la date d'*échéance* soit par lettre ou tout autre support durable, soit par déclaration faite au siège social ou chez le représentant de l'*assureur*, soit par acte extrajudiciaire, soit lorsque la conclusion du contrat est proposée par un mode de communication à distance, par le même mode de communication (article L. 113-12 Code des Assurances).

Lorsque l'*avis d'échéance* annuelle *vous* est adressé moins de quinze jours avant la date limite d'exercice de votre droit à dénonciation du contrat ou lorsqu'il *vous* est adressé après cette date, *vous* bénéficiez d'un délai de vingt jours à compter de la date d'envoi de cet avis (cachet de la poste faisant foi) pour dénoncer la reconduction du contrat, soit par lettre ou tout autre support durable, soit par déclaration faite au siège social ou chez le représentant de l'*assureur*, soit par acte extrajudiciaire, soit lorsque la conclusion du contrat est proposée par un mode de communication à distance, par le même mode de communication. La date limite d'exercice de votre droit à dénonciation du contrat est rappelée dans chaque avis d'*échéance* annuelle (article L 113-15-1 du Code des Assurances).

• Si vous changez de domicile, de situation ou de régime matrimonial, de profession ou si vous prenez votre retraite ou cessez votre activité professionnelle.

En cas de changement de domicile, de situation ou régime matrimonial, de profession, de retraite professionnelle ou de cessation définitive d'activité professionnelle (article L 113-16 du Code des Assurances) lorsque les risques garantis sont en relation directe avec la situation antérieure et ne se retrouvent pas dans la situation nouvelle. La résiliation doit avoir lieu dans les 3 mois suivant la date de l'événement soit par lettre ou tout autre support durable, soit par déclaration faite au siège social ou chez le représentant de l'*assureur*, soit par acte extrajudiciaire, soit lorsque la conclusion du contrat est proposée par un mode de communication à distance, par le même mode de communication.

Elle prend effet un mois après que *nous* en ayons reçu notification.

• En cas de diminution du risque si nous ne consentons pas la diminution de cotisation correspondante.

Vous avez droit à une diminution du montant de la cotisation. Si *nous* n'y consentons pas, *vous* pouvez dénoncer le contrat. La résiliation prend effet 30 jours après la dénonciation (article L. 113-4 Code des Assurances).

• Si nous modifions la cotisation ou les franchises de votre contrat pour des raisons autres que législatives ou réglementaires.

Votre demande doit être faite dans le mois qui suit l'*échéance*. La résiliation prend effet 1 mois après réception de votre demande. En ce cas, *nous* avons droit à la portion de cotisation qui aurait été due en l'absence de modification, au prorata du temps écoulé entre la dernière *échéance* et la date d'effet de la résiliation.

• En cas de résiliation par nous, après sinistre, d'un de vos contrats.

La résiliation par lettre recommandée ou envoi recommandé électronique est effective dans un délai d'un mois à compter de sa notification (article A 211-1-2 du Code des Assurances).

• A l'expiration d'un délai d'un an à compter de la première souscription du contrat, sans frais ni pénalités dans les cas et conditions prévus par la législation en vigueur (article L 113-15-2 du Code des

Assurances).

- Si *vous* êtes locataires, ou propriétaire non occupant ayant souscrit une assurance pour le compte de votre locataire, *vous* devez formuler votre demande de résiliation par lettre ou tout autre support durable, auprès du nouvel assureur que *vous* souhaitez rejoindre. Ce dernier doit ensuite effectuer pour votre compte les formalités nécessaires à l'exercice de votre droit de résiliation, et s'assurer ainsi de la permanence de votre couverture d'assurance. La résiliation prend effet un mois après que *nous* en ayons reçu notification par votre nouvel assureur, par lettre recommandée, y compris électronique,
- dans les autres cas, votre demande de résiliation doit *nous* être adressée par lettre ou tout autre support durable.

La résiliation prend effet un mois après que *nous* en ayons reçu notification.

■ Nous

• A l'échéance annuelle.

Le courrier de résiliation *vous* est envoyé au plus tard 2 mois avant la date d'échéance, par lettre recommandée ou envoi recommandé électronique.

• Si *vous* changez de domicile, de situation ou de régime matrimonial, de profession ou si *vous* prenez votre retraite ou cessez votre activité professionnelle.

La résiliation de votre contrat ne peut intervenir que dans les 3 mois suivant la date à laquelle *nous* avons eu connaissance de l'événement. La résiliation prend effet 1 mois après sa notification, par lettre recommandée.

• Après sinistre.

La résiliation prend effet 1 mois après réception de la lettre recommandée.

• Si *vous* ne payez pas la cotisation.

Si *vous* ne payez pas la cotisation dans les 10 jours de son échéance, *nous* pouvons *vous* adresser, à votre dernier domicile connu, une lettre de mise en demeure ; les garanties de votre contrat sont suspendues 30 jours après l'envoi de cette lettre. Votre contrat sera résilié 10 jours après l'expiration du délai de 30 jours précité et *nous* *vous* réclamons la totalité de la cotisation échue.

• En cas d'aggravation du risque

Nous pouvons *vous* proposer une augmentation de la cotisation, le remplacement de votre contrat par un autre mieux adapté à vos besoins ou bien encore la résiliation de votre contrat.

Si *nous* *vous* proposons une augmentation de la cotisation et que dans un délai de 30 jours *vous* n'y donnez pas suite ou la refusez, *nous* pouvons résilier le contrat.

Si *nous* résilions le contrat, la résiliation prend effet 10 jours après sa notification.

■ Le nouveau propriétaire de vos biens ou nous

• En cas de transfert de propriété des biens garantis.

L'assurance continue de plein droit au profit du nouveau propriétaire. Il en est de même pour vos héritiers en cas de décès.

Seul le nouveau propriétaire est tenu au paiement des cotisations à échoir à partir du moment où *nous* avons été informés du transfert.

■ Résiliation de plein droit

• En cas de perte totale des biens garantis due à un événement non garanti.

■ Vous, l'administrateur et/ou nous

• En cas de redressement ou de liquidation judiciaire.

La demande doit être faite dans les 3 mois suivant la date du jugement de redressement ou de la liquidation.

Pour chacun de ces cas, la résiliation est notifiée par lettre recommandée adressée,

- en ce qui *vous* concerne, à

DIRECT ASSURANCE HABITATION CLIENTELE
TSA 41033
59784 Lille Cedex 9

- en ce qui *nous* concerne, à votre dernier domicile connu.

B . Qu'advient-il de la cotisation déjà payée ?

Lorsque la résiliation intervient entre deux échéances annuelles, *nous* *vous*

remboursons la part de cotisation payée correspondant à la période pendant laquelle *vous* n'êtes plus garanti.

13. LES DÉCLARATIONS QUE VOUS DEVEZ NOUS FAIRE

Le contrat est établi d'après vos déclarations et la cotisation est fixée en conséquence. *Vous* devez :

- A la souscription du contrat
- Répondre exactement aux questions que *nous* *vous* posons et qui *nous* permettent d'apprécier le risque.

■ En cours de contrat

- Déclarer les circonstances nouvelles qui ont pour conséquence, soit d'aggraver les risques, soit d'en créer de nouveaux, soit de diminuer les risques et rendent de ce fait inexacts ou caduques les réponses que *nous* sont faites. Cette déclaration doit être faite dans les 15 jours à partir du moment où *vous* en avez eu connaissance. Dans le cas de la diminution du risque qui engendre une baisse de cotisation, *nous* portons cette somme au crédit de votre compte.

En cas de modification de votre contrat, *nous* *vous* communiquons de nouvelles Conditions Personnelles présentant votre nouvelle cotisation. Si la cotisation augmente, *nous* procédons à un appel de cotisation ;

- indiquer tout transfert de propriété des biens assurés (vente, donation, succession).

■ A la souscription ou en cours de contrat

- Donner les noms et adresses des autres assureurs lorsque plusieurs assurances couvrent les risques garantis ;
- dans tous les cas, la déclaration est notifiée par lettre recommandée adressée à :

DIRECT ASSURANCE HABITATION
TSA 41033
59784 Lille Cedex 9

- Quelles sont les conséquences de déclarations inexacts ou incomplètes ?

- Toute fausse déclaration intentionnelle, omission ou déclaration inexacte des circonstances du risque entraîne l'application des sanctions prévues par le Code des Assurances :

- la réduction des indemnités si *vous* êtes de bonne foi,
- la nullité du contrat si votre mauvaise foi est établie ;

- toute souscription frauduleuse de plusieurs assurances contre un même risque pour les biens assurés entraîne la nullité du contrat.

14. VOS SINISTRES

14.1. Comment Nous contacter ?

Nos spécialistes sont à votre disposition en cas de *sinistre*.

Des formulaires sont accessibles depuis le site Direct Assurance pour effectuer votre déclaration.

Pour bénéficier des prestations d'assistance, appelez 24H/24 et 7J/7 au 01 55 92 27 20.

N'oubliez pas de *nous* indiquer :

- votre numéro de contrat d'assurance ;
- le lieu où *vous* vous trouvez ;
- un numéro de téléphone où *nous* pouvons *vous* joindre.

14.2. Démarches à réaliser en cas de sinistre

N'engagez pas de frais sans *nous* avoir contactés au préalable : *nous* vous indiquerons alors la marche à suivre.

Que faire en cas de <i>sinistre</i> ?	Immédiatement : <ul style="list-style-type: none">• Vous devez prendre immédiatement toutes les mesures nécessaires pour sauvegarder vos biens et limiter l'importance des dommages ;• en outre, vous devez :<ul style="list-style-type: none">- en cas de vol ou tentative de vol, déposer une plainte dans les 24 heures auprès des autorités locales de police ou de gendarmerie,- en cas de attentat, faire dans les 48 heures une déclaration aux autorités compétentes,- en cas de catastrophe technologique, vous engager à autoriser et à faciliter l'accès aux lieux sinistrés pour permettre l'exercice du recours envers les responsables de la catastrophe technologique. Vous devez nous déclarer le <i>sinistre</i> à partir du moment où vous en avez eu connaissance.										
Dans quel délai devez-vous nous déclarer un <i>sinistre</i> ?	<ul style="list-style-type: none">• Pour le vol et vandalisme : dans les 2 jours ouvrés à partir du moment où vous en avez eu connaissance en nous adressant le certificat du dépôt de plainte ;• en cas de catastrophe naturelle : dès que vous en avez connaissance et au plus tard dans les 10 jours ouvrés suivant la publication de l'arrêté interministériel constatant l'état de catastrophe naturelle ;• pour tous les autres événements garantis : dans les 5 jours ouvrés à partir du moment où vous en avez eu connaissance. Important : <ul style="list-style-type: none">• si vous ne vous conformez pas à ces obligations, nous pouvons réduire votre indemnité dans la proportion du préjudice que ce manquement nous aura fait subir.										
Comment et à qui devez-vous déclarer le <i>sinistre</i> ?	<ul style="list-style-type: none">• Vous devez nous déclarer le <i>sinistre</i> par e-mail, téléphone ou par courrier;• vous devez, à cette occasion, préciser :<ul style="list-style-type: none">- la date, les circonstances et les causes connues ou supposées du <i>sinistre</i>,- la nature et le montant approximatif des dommages,- les noms et adresses des personnes lésées et, si possible, des témoins lorsqu'il s'agit d'un <i>accident</i> ou d'un dommage causé à un tiers,- les références de votre contrat et l'existence éventuelle d'autres contrats couvrant le même risque,- les nom et adresse de l'auteur responsable, s'il y a lieu et si possible, des témoins en indiquant si un procès-verbal ou un constat a été établi par les agents de l'autorité.										
Quelles informations devez-vous nous transmettre après la déclaration ?	<ul style="list-style-type: none">• Vous devez transmettre :<ul style="list-style-type: none">- dans les 30 jours à compter du <i>sinistre</i>, un état estimatif, signé, des biens détruits, disparus ou endommagés,- en cas de vol, un exemplaire de l'état estimatif doit être également adressé aux autorités compétentes (police, gendarmerie),- tous éléments et documents dont vous disposez de nature à apporter la preuve de l'existence et de la valeur des biens sinistrés ainsi que de l'importance des dommages,- tous documents nécessaires à l'expertise ou concernant le <i>sinistre</i> (lettre, convocation, assignation) dès que vous les recevez,- dans le cadre de "l'option Assurance scolaire" vous devez, en outre, nous transmettre le certificat du médecin appelé à donner les premiers soins et nous fournir toutes les pièces justificatives des frais de traitement ou d'hospitalisation ;• vous vous engagez à répondre à toute demande d'information complémentaire de notre part.										
Les moyens de preuve	<p>Pour toutes les garanties, il vous appartient de prouver l'existence, l'authenticité, la valeur des biens disparus ou endommagés. Pour la garantie Vol, vous devez, aussi, justifier de la propriété du bien.</p> <p>Ces preuves sont déterminantes pour le calcul de votre indemnisation.</p> <p>Voici, à titre d'exemple, une liste de documents et justificatifs, utiles en cas de <i>sinistre</i>.</p> <table border="1"><tr><td>• Factures d'achat établies à votre nom par le vendeur, Tickets de caisse</td><td>• Relevé de banque</td></tr><tr><td>• Certificat de garantie</td><td>• Dossiers de crédit</td></tr><tr><td>• Expertises/estimations établies par un professionnel reconnu⁽¹⁾, avant la survenance du <i>sinistre</i></td><td>• Certificats d'authenticité établis par un professionnel reconnu⁽¹⁾, avant la survenance du <i>sinistre</i></td></tr><tr><td>• Facture ou devis de restauration/de réparation</td><td>• Manuel d'utilisation, emballages</td></tr><tr><td>• Photographies, films vidéo pris dans le cadre familial de préférence</td><td>• Actes notariés</td></tr></table>	• Factures d'achat établies à votre nom par le vendeur, Tickets de caisse	• Relevé de banque	• Certificat de garantie	• Dossiers de crédit	• Expertises/estimations établies par un professionnel reconnu ⁽¹⁾ , avant la survenance du <i>sinistre</i>	• Certificats d'authenticité établis par un professionnel reconnu ⁽¹⁾ , avant la survenance du <i>sinistre</i>	• Facture ou devis de restauration/de réparation	• Manuel d'utilisation, emballages	• Photographies, films vidéo pris dans le cadre familial de préférence	• Actes notariés
• Factures d'achat établies à votre nom par le vendeur, Tickets de caisse	• Relevé de banque										
• Certificat de garantie	• Dossiers de crédit										
• Expertises/estimations établies par un professionnel reconnu ⁽¹⁾ , avant la survenance du <i>sinistre</i>	• Certificats d'authenticité établis par un professionnel reconnu ⁽¹⁾ , avant la survenance du <i>sinistre</i>										
• Facture ou devis de restauration/de réparation	• Manuel d'utilisation, emballages										
• Photographies, films vidéo pris dans le cadre familial de préférence	• Actes notariés										

Les justificatifs de nature commerciale ne peuvent être retenus s'ils ne sont pas établis au nom de l'assuré.

(1) Professionnel reconnu par rapport au bien considéré, exemple : antiquaire pour un meuble ancien.

14.3. Votre indemnisation

L'assurance ne peut être une source d'enrichissement. Nous garantissons exclusivement la réparation de vos pertes réelles et de celles dont vous êtes responsable. Le capital mobilier assuré ne peut être considéré comme une preuve de l'existence et de la valeur au jour du *sinistre* des biens disparus ou endommagés. Il vous appartient de justifier par tous moyens et documents, de l'existence et de la valeur des biens sinistrés, ainsi que de l'importance des dommages.

A . L'indemnisation de vos bâtiments

En cas d'incendie, de dégâts des eaux, d'événements climatiques, de vol et vandalisme, d'attentat, de catastrophes naturelles et technologiques,

Nous vous indemnisons à hauteur de la valeur de reconstruction ou de réparation du bâtiment, *vétusté* déduite. Si ce montant ainsi calculé est insuffisant pour réaliser les travaux, nous réglons une indemnité complémentaire dans la limite de 25% du montant de la valeur de

reconstruction. Cette indemnité complémentaire n'est versée, sur présentation de justificatifs, que si le bâtiment est reconstruit au même endroit et dans un délai de 2 ans à compter de la date du *sinistre*.

Si les bâtiments ne sont ni reconstruits ni réparés, l'indemnité due est égale au prix de vente que les bâtiments auraient eu avant le *sinistre*, en se référant aux cours de vente pratiqués localement pour des constructions identiques, sous déduction du terrain nu et des bâtiments non détruits. Toutefois l'indemnité versée ne pourra excéder la valeur de réparation ou de reconstruction, déduction faite de la *vétusté*.

L'obligation de reconstruction au même endroit ne s'applique pas à la suite de *sinistres* relevant de catastrophes naturelles ou technologiques ou si le site fait l'objet d'un plan d'exposition aux risques naturels prévisibles ou d'un plan de prévention des risques naturels.

B . L'indemnisation du contenu de votre habitation

En cas de *sinistre* garanti mettant en cause l'une des garanties suivantes : incendie, dégâts des eaux, événements climatiques, vol et vandalisme, attentat, catastrophes naturelles et technologiques, nous indemnisons les biens mobiliers endommagés ou disparus, dans la limite du capital déclaré aux Conditions Personnelles pour chaque catégorie de biens.

La règle proportionnelle de capitaux prévue par le Code des Assurances ne s'applique pas à votre contrat.

■ Lorsque vous remplacez ou procédez à la réparation du bien

- Pour votre mobilier, vêtements, gros et petit électroménager, appareils photo, cinéma, son, vidéo, matériel informatique et ses périphériques, les téléphones fixes ou mobiles, l'indemnisation est calculée sur la base de la valeur de remplacement de votre bien au jour du *sinistre*.

La valeur de remplacement du bien au jour du *sinistre* correspond au coût d'un bien neuf équivalent en nature, qualité et performance. Nous déduisons à cette valeur de remplacement du bien une *vétusté* en fonction de l'âge du bien détérioré ou volé.

Nous vous indemnisons le coût de la réparation du bien lorsqu'il est inférieur à la valeur de remplacement du bien au jour du *sinistre* définie ci-dessus ;

- pour vos objets de valeur : ils sont estimés, selon le cours moyen en vente publique au jour du *sinistre* ;
- en cas de *sinistre* en *villégiature*, votre indemnisation sera plafonnée au montant indiqué dans les Conditions Spéciales. Les objets de valeur ne sont pas pris en charge en cas de *sinistre* en *villégiature*.

Le tableau ci-dessous récapitule le mode d'indemnisation des biens mobiliers endommagés ou disparus.

	STANDARD (HORS PACK)	PACK SÉCURITÉ	PACK PREMIUM	PACK MEUBLÉ
Vêtements	Vétusté déduite	Vétusté déduite	Vétusté déduite	Exclu
Objets de valeur ⁽¹⁾	Selon le cours moyen en vente publique au jour du <i>sinistre</i>	Selon le cours moyen en vente publique au jour du <i>sinistre</i>	Selon le cours moyen en vente publique au jour du <i>sinistre</i>	Exclu
Brun - Blanc - Gris	Vétusté déduite	Valeur de remplacement 5 ans	Valeur de remplacement à vie	Valeur de remplacement 5 ans
Autres mobiliers	Vétusté déduite	Valeur de remplacement 2 ans	Valeur de remplacement 5 ans	Valeur de remplacement 2 ans

(1) Par dérogation, le mode d'indemnisation des objets de valeur est identique à la catégorie « Autres mobiliers ». La valeur minimum d'indemnisation ne peut être inférieure au cours moyen en vente publique.

Lorsque l'âge du bien ne peut être prouvé, un abattement forfaitaire de 80% sera appliqué sur l'indemnité.

TAUX DE VÉTUSTÉ APPLIQUÉ

BIENS MOBILIERS	TAUX DE VÉTUSTÉ PAR MOIS	PLAFOND DU TAUX DE VÉTUSTÉ
<ul style="list-style-type: none"> • Appareils vidéo, audio, photo ; • Appareils électroménagers ; • Meuble d'intérieur ; • Outils ; • Literie. 	1%	80%
<ul style="list-style-type: none"> • Appareil thermique et électrique ; • Appareils de micro-informatique, leurs périphériques et supports de stockage de données ; • Appareils de téléphonie ; • Les ordinateurs portables, tablettes, téléphonie portable. 	2%	
<ul style="list-style-type: none"> • Autres biens dont vêtements et linge. 	3%	

■ Lorsque vous ne remplacez pas ou ne procédez pas à la réparation du bien

L'indemnité est égale à la valeur de remplacement *vétusté* déduite ou au montant des réparations qui auraient pu être effectuées.

■ Que se passe-t-il en cas de récupération des objets volés ?

Vous devez nous aviser de la récupération des objets volés dans un délai de 8 jours dès que vous en avez connaissance.

Si l'indemnité n'a pas été versée, nous prenons en charge les détériorations éventuellement subies par les objets ainsi que les frais que vous avez exposés, avec notre accord, pour leur récupération.

Si l'indemnité a été versée, vous pouvez, dans un délai de 1 mois :

- soit reprendre les objets et nous rembourser l'indemnité déduction faite de la somme destinée à couvrir les détériorations et les frais engagés, avec notre accord, pour leur récupération ;
- soit ne pas les reprendre.

C . L'indemnisation des tiers dans le cadre de vos garanties de Responsabilité civile

Nous indemnisons à votre place les dommages causés aux *tiers*.

Vous ne devez accepter aucune reconnaissance de responsabilité, ni engager aucune transaction, sans notre accord.

D . Sanctions en cas de non respect de vos obligations

- Lorsque le *sinistre* n'est pas déclaré dans les délais prévus, vous perdez votre droit à indemnité, si nous établissons que ce retard nous a causé préjudice. La perte du droit à indemnité ne peut pas vous être opposée dans le cas où le retard est dû à un cas fortuit ou de *force majeure* ;
- si vous ne respectez pas les obligations prévues dans le tableau **Démarches à réaliser en cas de sinistre** (sauf en ce qui concerne les délais de déclarations du *sinistre*), nous pouvons vous réclamer une indemnité correspondant au préjudice que nous avons subi ;
- si vous engagez des frais sans notre accord, nous nous réservons le droit de ne pas les prendre en charge ;
- si vous ou vos ayants droits, de mauvaise foi, faites de fausses déclarations sur la nature, les causes, les circonstances ou les conséquences du *sinistre*, sur l'état du bien avant *sinistre*, ou si vous produisez des documents falsifiés, vous êtes entièrement déchu de tout droit à garantie pour ce *sinistre*, indépendamment des poursuites judiciaires que nous pourrions engager ;
- si vous ne respectez pas les mesures de prévention et moyens de protection énoncés dans les différentes garanties et options souscrites et figurant dans les présentes Conditions Générales et/ou dans vos Conditions Personnelles, nous serons amenés à réduire, voire vous priver de votre droit à indemnités.

E . Les franchises appliquées

Les *franchises* sont appliquées lors du règlement de chaque *sinistre*. Les montants de *franchise* sont indiqués dans vos Conditions Personnelles et peuvent évoluer chaque année, sauf celles appliquées dans le cadre des garanties Catastrophes naturelles et Technologiques (fixés par arrêté ministériel).

Les nouveaux montants apparaîtront alors sur votre avis d'échéance.

F . Mode d'évaluation des dommages

L'évaluation est faite d'un commun accord entre *vous* et *nous*.

Toutefois, en cas de désaccord entre *vous* et *nous* sur le montant de l'indemnité, ils sont évalués par deux experts désignés l'un par *vous* et l'autre par *nous*.

Les honoraires de votre expert ne pourront excéder 5% de l'indemnité, ceux-ci étant pris au titre des "Frais consécutifs".

En cas de désaccord persistant entre *assuré* et expert ou entre les 2 experts, l'*assuré* peut faire appel à l'assistance juridique de JURIDICA.

G . Frais consécutifs à des dommages garantis

Les frais justifiés et réellement engagés avec notre accord, sauf cas de force majeure, à la suite d'un sinistre garanti (et assurés dans les limites mentionnées dans vos Conditions Spéciales), sont les suivants :

■ Perte de loyer

Si *vous* êtes propriétaire non occupant, il s'agit du montant des loyers de vos locataires dont *vous* pourriez être privé à la suite d'un dommage garanti par le contrat, pendant une durée maximum de 1 an.

■ Perte d'usage du bien

Si *vous* êtes propriétaire ou locataire, il s'agit de la perte financière réelle résultant de votre impossibilité à utiliser temporairement, à la suite d'un *sinistre* garanti, tout ou partie des locaux assurés dont *vous* aviez la jouissance au jour du *sinistre*, dans la limite de 1 an.

■ Autres frais pris en charge

- Le remboursement de la cotisation d'assurance Dommages Ouvrages ;
- les frais de remise en conformité des lieux sinistrés avec la réglementation applicable à la construction.

Ces frais ne peuvent en aucun cas servir à compenser l'application d'une éventuelle règle proportionnelle, d'une franchise, d'une éventuelle application d'un coefficient de vétusté, d'une exclusion, ni intervenir en complément d'une garantie dont le montant serait contractuellement limité.

■ Nous ne prenons pas en charge

- Les frais consécutifs ne concernent pas la garantie Catastrophes naturelles, ainsi que l'événement "Inondation" au titre de la garantie Evénements climatiques.

H . Versement de l'indemnité qui vous est due

■ Dans quel délai devons-nous vous indemniser ?

Nous nous engageons à vous verser l'indemnité qui vous est due dans les 30 jours qui suivent l'accord amiable ou la décision de justice.

Ce délai court seulement à partir du jour où *vous* avez fourni l'ensemble des pièces justificatives nécessaires au paiement (titre de propriété, pouvoirs en cas d'indivision...).

En cas d'opposition (par exemple de vos créanciers), le délai court à partir du jour où cette opposition est levée.

Lorsque *vous* êtes indemnisé sur la base de la valeur à neuf au niveau de l'immobilier, votre indemnité *vous* sera versée au fur et à mesure de la reconstruction ou de la réparation, sur présentation des pièces justifiant des travaux et de leurs montants.

En tout état de cause, l'indemnité totale ne peut excéder le coût réel de reconstruction ou de la réparation.

Pour les dommages indemnisés au titre de la garantie Catastrophes naturelles, *nous* *vous* versons l'indemnité dans le délai de 3 mois, à compter de la remise de l'état estimatif de vos pertes ou du rapport définitif d'expertise et ce après la date de publication de l'arrêté constatant l'état de catastrophe naturelle ou technologique.

Dans tous les cas, l'indemnité est versée en France et en euros.

■ Dans quelles conditions pouvons-nous nous substituer à vous après indemnisation ?

Nous nous substituons à *vous*, à concurrence de l'indemnité payée, dans l'exercice de vos droits et actions à l'encontre de tout *tiers* responsable des dommages. Si, par votre fait, ces droits et actions ne peuvent plus être exercés, notre garantie cesse de *vous* être acquise pour la partie non récupérable. Cependant, *nous* n'exerçons aucun recours contre les personnes ayant la qualité d'*assuré* sauf cas de malveillance commise par l'une de ces personnes.

■ Assurances cumulatives

Que se passe-t-il si plusieurs assurances couvrent les risques garantis ?

Si, à la souscription, comme en cours de contrat, les risques garantis par le présent contrat sont assurés auprès de plusieurs assureurs, *vous* devez donner immédiatement à chaque assureur connaissance des autres assureurs en indiquant leur nom et les conditions d'assurance. En cas de *sinistre*, l'*assuré* pourra obtenir l'indemnisation de ses dommages en s'adressant à l'assureur de son choix.

Cependant lorsque plusieurs assurances contre le même risque sont contractées de manière intentionnelle ou frauduleuse, vous encourez les sanctions prévues à l'article L 121-3 du Code des Assurances (nullité du contrat et dommages et intérêts).

I . Subrogation

La *subrogation* *nous* permet d'agir à la place des personnes indemnisées dans ses droits et actions contre les *tiers* responsables du *sinistre* dans la limite de l'indemnité qui lui a été réglée, "notamment pour le recouvrement des sommes qui leur sont allouées par les tribunaux, au titre des dépens et de l'article 700 du Code de Procédure Civile ou équivalents devant les autres juridictions".

Si du fait des personnes indemnisées, la *subrogation* ne peut plus s'opérer en notre faveur, notre garantie cesse d'être engagée dans la mesure où elle aurait pu s'exercer.

15. LA PRESCRIPTION

Conformément aux dispositions prévues par l'article L.114-1 du Code des assurances, toutes actions dérivant d'un contrat d'assurance sont prescrites par deux ans à compter de l'événement qui y donne naissance.

Toutefois, ce délai ne court :

- en cas de réticence, omission, déclaration fautive ou inexacte sur le risque couru, que du jour où l'*assureur* en a eu connaissance ;
- en cas de *sinistre*, que du jour où les intéressés en ont eu connaissance, s'ils prouvent qu'ils l'ont ignoré jusque-là.

Quand l'action de l'*assuré* contre l'*assureur* a pour cause le recours d'un *tiers*, le délai de la *prescription* ne court que du jour où ce *tiers* a exercé une action en justice contre l'*assuré* ou a été indemnisé par ce-dernier.

La *prescription* est portée à dix ans dans les contrats d'assurance contre les *accidents* atteignant les personnes, lorsque les bénéficiaires sont les ayants droits de l'*assuré* décédé.

Conformément à l'article L.114-2 du Codes des assurances, la *prescription* est interrompue par une des causes ordinaires d'interruption de la *prescription* :

- toute demande en justice, même en référé, tout acte d'exécution forcée ;
- toute reconnaissance par l'*assureur* du droit à garantie de l'*assuré*, ou toute reconnaissance de dette de l'*assuré* envers l'*assureur*.

Elle est également interrompue :

- par la désignation d'experts à la suite d'un *sinistre* ;
- par l'envoi d'une lettre recommandée ou d'un envoi recommandé électronique avec accusé de réception adressé par :
 - l'*assureur* à l'*assuré* en ce qui concerne l'action en paiement de la prime,
 - l'*assuré* à l'*assureur* en ce qui concerne le règlement de l'indemnité.

Conformément à l'article L.114-3 du Code des assurances, les parties au contrat d'assurance ne peuvent, même d'un commun accord, ni modifier la durée de la *prescription*, ni ajouter aux causes de suspension ou d'interruption de celle-ci.

16. LE TRAITEMENT DE VOS RÉCLAMATIONS

16.1. Le recours auprès du gestionnaire

Nous mettons à la disposition du *souscripteur* des conseillers ou leurs supérieurs hiérarchiques en cas de difficultés, habilités à répondre dans les meilleurs délais pour la gestion du contrat et du *sinistre*.

16.2. Le recours auprès de notre service Consommateurs

En cas d'incompréhension persistante, le *souscripteur* peut adresser sa réclamation motivée à notre Service Consommateurs à l'adresse suivante :

Service Consommateurs

Direction Générale d'Avanssur

48 rue Carnot - CS 50025

92158 Suresnes CEDEX

16.3. Le recours auprès du Médiateur

Le souscripteur ne peut saisir le Médiateur de l'Assurance que s'il a adressé au préalable à l'un de nos services une réclamation écrite.

A défaut, il s'expose à un refus de traitement par le Médiateur de l'Assurance.

Cet écrit peut être fait sur papier ou sur tout autre support durable et doit impérativement comporter une date.

Si après l'étude du dossier par nos services, un désaccord persiste entre nous et le souscripteur, ou en cas de non-réponse de nos services, le souscripteur pourra s'adresser gratuitement au Médiateur, personnalité extérieure et agissant en toute indépendance.

Pour saisir le Médiateur de l'Assurance, le souscripteur doit adresser son dossier :

- **Par voie électronique**, en complétant le formulaire de saisine du Médiateur disponible à l'adresse : <http://www.mediation-assurance.org>
- **Ou par courrier** à l'adresse suivante :

La Médiation de l'Assurance

TSA 50 110

75 441 Paris Cedex 09.

Le Médiateur doit être saisi dans un délai maximum de deux mois à compter de l'envoi de votre réclamation écrite auprès de nos services.

Le Médiateur formulera un avis dans les 3 mois à réception du dossier complet. Nous restons libres, ainsi que vous, de le suivre ou non.

A tout moment, vous avez la possibilité de saisir le Tribunal français compétent.

La Charte de la Médiation et les conditions d'accès au Médiateur sont également disponibles sur le site internet de la Médiation de l'Assurance.

17. PROSPECTION COMMERCIALE

17.1. La prospection par téléphone

Le consommateur qui ne souhaite pas faire l'objet de prospection commerciale par voie téléphonique peut gratuitement s'inscrire sur une liste d'opposition au démarchage téléphonique en complétant le formulaire disponible sur le site www.bloctel.gouv.fr.

Dans ce cas il est interdit à un professionnel, directement ou par l'intermédiaire d'un *tiers* agissant pour son compte, de démarcher téléphoniquement le consommateur, **sauf si l'appel concerne l'exécution d'un contrat en cours et est en lien avec l'objet de ce contrat.**

17.2. La prospection par e-mail

Comme *vous* avez renseigné votre adresse e-mail lors de la souscription du contrat, il est possible que *vous* receviez des e-mails de prospection commerciale pour des produits ou services analogues. *Vous* pourrez à tout moment faire cesser ces communications électroniques en cliquant sur le lien de désabonnement présent dans l'e-mail, en remplissant le formulaire accessible dans la rubrique "Mentions légales" du site www.direct-assurance.fr ou en adressant votre demande à Avanssur, Service Consommateurs, 48 rue Carnot, CS 50025, 92158 Suresnes Cedex.

QUE SIGNIFIENT CERTAINS TERMES DE VOTRE CONTRAT ?

Certains termes sont fréquemment utilisés dans votre contrat d'assurance. *nous vous* indiquons ci-après leur signification.

Assuré ou Vous

Assuré, souscripteur ou toute autre personne définie en tête de chaque garantie/chapitre.

Pour l'Assurance scolaire, il s'agit de l'élève ou l'étudiant déclaré.

Assureur ou Nous

L'*assureur* auprès duquel vous avez souscrit votre contrat est AXA France IARD - SA au capital de 214 799 030 € - 722 057 460 RCS Nanterre - Entreprise régie par le Code des assurances.

La gestion de votre contrat a été déléguée par AXA France IARD à Avanssur dont la marque est **Direct Assurance** - Orias n° 19006337 - SA au capital de 99 429 429,54 € - 378 393 946 RCS de Nanterre - 48 rue Carnot - CS 50025 - 92158 Suresnes Cedex.

Accident/Accidentel(le)

Tout événement soudain, imprévu et extérieur à la victime ou au bien endommagé et constituant la cause des dommages.

Accident Corporel

Action soudaine d'une cause extérieure entraînant un *dommage corporel*, à la condition qu'elle ne soit pas provoquée intentionnellement par l'*assuré*.

Animaux domestiques

Chiens (sauf les chiens relevant des catégories 1 et 2 au sens de la loi relative aux Animaux dangereux), chats, oiseaux, lapins et petits rongeurs, à l'exclusion de tous les autres animaux (domestiques ou autres).

Atteinte corporelle

Accident corporel ou *maladie* dont la nature risque de porter atteinte à la vie de l'*assuré* ou d'engendrer, à brève échéance, une aggravation majeure de son état de santé si des soins adéquats ne lui sont pas prodigués immédiatement.

Autorité médicale

Désigne toute personne titulaire d'un diplôme de médecine ou de chirurgie en état de validité dans le pays où l'*assuré* se trouve.

Autrui/Tiers

Toute personne ne répondant pas à la définition d'*assuré* ou *souscripteur*.

Brun - Blanc - Gris (BBG)

Il s'agit d'une appellation utilisée pour les équipements de la maison et en particulier l'électroménager :

- produit *blanc* : produit utile, voire indispensable tels que le réfrigérateur, le lave vaisselle, appareil de cuisson, la machine à laver ;
- produit *brun* : produit de loisir tels que la télévision, la Chaîne HiFi, le lecteur DVD ;
- produit *gris* : ensemble des équipements informatiques tels que les ordinateurs fixes ou portables, les imprimantes, les scanners.

Canalisation non enterrée

Il s'agit de canalisation dont l'accès ne nécessite pas de travaux de terrassement ou de fouille.

Conjoint

La personne, vivant en permanence dans votre foyer, que *vous* soyez marié, lié par un pacte civil de solidarité (PACS) ou vivant en concubinage.

Cuisine intégrée

Ce terme comprend les aménagements fixes, plans de travail, hotte, éléments de rangement. Les appareils électroménagers relèvent toujours du mobilier.

Dépendances

Sont considérés comme *dépendances*, tous les locaux ou pièces à usage autre que d'habitation, sans communication intérieure directe avec les pièces

d'habitation assurées.

Ces locaux sont situés soit à la même adresse que l'habitation assurée, soit à une adresse différente pour un garage/box, dont *vous* êtes locataire ou propriétaire, sous réserve que sa commune d'implantation soit identique ou limitrophe à celle de l'habitation assurée.

Par ailleurs, sont également considérées comme *dépendances* : les caves, garages et sous-sols situés dans les immeubles collectifs.

Domicile

Lieu de résidence principale et habituelle de l'*assuré* tel que déclaré sur les Conditions Personnelles. Il est situé en France.

Domage corporel

Toute *atteinte corporelle* (blessures, décès) subie par une personne.

Dommmages exceptionnels

Les dommages résultant de l'action du feu, de l'eau, des gaz et de l'électricité, de la pollution, de l'effondrement des ouvrages ou constructions, des glissements de terrain, des avalanches, des intoxications alimentaires, de l'écrasement ou de l'étouffement dus à la panique, de l'utilisation des moyens de transports publics quels qu'ils soient. Ces dommages concernent la garantie Responsabilité Civile Vie Privée. La limitation pour ces dommages est de 6 millions d'€ par *sinistre* quel que soit le nombre des victimes et la nature des dommages.

Toutefois cette limitation ne s'applique pas lorsque :

- le tableau des garanties prévoit un montant inférieur ;
- ou lorsqu'une obligation légale ou réglementaire fixe un montant supérieur.

Dommmage immatériel

Tout préjudice financier consécutif à un *dommage corporel* ou *matériel* garanti.

Dommmage matériel

Toute détérioration, destruction ou disparition d'un bien garanti, toute atteinte physique à un animal.

Echéance

Date indiquée dans vos Conditions Personnelles et à laquelle *vous* vous êtes engagé à payer votre cotisation pour être garanti.

Espèces, titres et valeurs

Les monnaies, billets de banque, bons du Trésor, bons de caisse, *valeurs* mobilières, effets de commerce, chèques, factures de cartes de paiement, chèques-restaurant, timbres-poste non oblitérés et destinés à l'affranchissement, timbres fiscaux et feuilles timbrées, timbres amendes, billets de jeux divers, titres de transport et cartes téléphoniques, billets d'événements artistiques ou sportifs.

Equipe médicale

Structure d'assistance médicale qu'AXA Assistance met à disposition et adapte à chaque cas particulier.

Force Majeure

Événement imprévisible et irrésistible qui est d'origine extérieure à l'*assuré*.

Franchise

La part du préjudice à votre charge dans le règlement d'un *sinistre*.

Gamme téléphone portable

Téléphone mobile, smartphone et phablette.

Gamme ordinateur portable

Micro-ordinateur portable, ultra portable, tablette PC, tablette tactile, tablette graphique et netbook.

Gamme appareil de poche

Assistant numérique personnel (PDA), lecteur baladeur audio/vidéo numérique (mp3/mp4), console de jeux portable, appareil de navigation par satellite portable (récepteur GPS portatif), dictaphone, imprimante photo de poche et livre électronique.

Gamme image et vidéo

Appareil photo numérique, caméscope numérique, vidéo projecteur portable

et lecteur de DVD portable.

Hospitalisation

Séjour d'une durée supérieure à 24 heures, dans un établissement de soins public ou privé, prescrit médicalement, pour un traitement médical ou chirurgical à la suite d'une *atteinte corporelle*. Le séjour est considéré comme imprévu lorsqu'il n'a pas été programmé plus de 5 jours avant le début de l'*hospitalisation*.

Immeuble par destination

Tout aménagement ou installation qui ne peut être détaché du bâtiment sans être détérioré ou sans détériorer la construction (parquets, *cuisine intégrée* ...).

Incapacité permanente

Réduction permanente des capacités physiques ou mentales.

Jours ouvrés

Les jours de la semaine à l'exception des samedi, dimanche et jours fériés.

Lieu d'assurance

Il s'agit de l'adresse du bien assuré indiquée aux Conditions Personnelles.

Maladie

Altération soudaine et imprévisible de la santé de l'*assuré* constatée par une *autorité médicale*.

Période d'inhabitation

C'est la somme de toutes les périodes d'inoccupation des locaux supérieures à 3 jours au cours des 12 mois précédant le *sinistre*.

Pièce principale

Il s'agit de toute pièce à usage d'habitation d'une *surface* supérieure ou égale à 6m² : salon, salle à manger, séjour, chambre, salle de jeux, grenier aménagé, dressing séparé, bureau, bibliothèque, et mezzanine.

A contrario, les *vérandas*, cuisines, couloirs, entrées, salles de bain, salles d'eau, WC, débarras, greniers non aménagés caves et sous-sols ne sont pas considérés comme des pièces principales. La *surface* des mezzanines est à ajouter à la *surface* de la pièce dans laquelle elle se trouve.

Les pièces de plus de 40 m2 doivent être déclarées aux Conditions Personnelles.

Prescription

Période au-delà de laquelle aucune réclamation n'est recevable.

Serrure de sûreté

Serrure comportant un mécanisme à cylindre, à pompe ou à gorge. Il est fortement recommandé d'opter pour une serrure certifiée A2P (marque déposée attestant de la sécurité des systèmes de protection Vol).

Sinistre

Réalisation d'un événement susceptible de mettre en jeu au moins une garantie du contrat.

Cette définition ne concerne pas les garanties Défense Pénale et Recours

suite à Accident et Protection Juridique.

Souscripteur

Le signataire du contrat qui s'engage à payer les cotisations. Le *souscripteur* du contrat désigné dans les Conditions Personnelles ou toute autre personne qui lui serait substituée avec notre accord, ou du fait du décès du *souscripteur* précédent.

Subrogation

Lorsque *nous vous* avons indemnisé, suite à un *sinistre*, *nous* nous substituons dans vos droits et actions contre l'éventuel responsable de vos dommages, pour obtenir le remboursement des sommes que *nous vous* avons réglées.

Surface

Il s'agit de la *surface* développée. Elle est calculée en totalisant les *surfaces* de chaque niveau des bâtiments, y compris sous-sol et grenier, sans tenir compte de l'épaisseur des murs.

Tiers

Toute personne autre que l'*assuré* ou le *souscripteur*.

Véranda/Loggia

Pièce ou espace vitré entièrement clos et attenant à l'habitation. La *véranda/ loggia* doit avoir au moins deux *surfaces* partiellement ou totalement vitrées donnant vers l'extérieur (vitrage ou produits verriers assimilés).

Vétusté

C'est la dépréciation résultant de l'usage ou de l'ancienneté du bien.

Vie Privée

Il s'agit de votre activité personnelle, à l'exclusion :

- de toute activité professionnelle ;
- de la participation à la gestion d'une association, d'une société, d'une organisation politique ou syndicale, d'une copropriété ;
- de la possession de parts sociales ou d'actions.

Villégiature

Séjours temporaires, d'une durée inférieure à 3 mois consécutifs, dans un lieu, n'appartenant pas à l'*assuré*, autre que celui désigné aux Conditions Personnelles.

Vitrage anti-effraction

Vitrage conforme à la norme européenne NF EN 356 référencé au minimum P5A.

Blank page with horizontal dotted lines for writing.



Une société du groupe AXA

Direct Assurance

48 rue Carnot - CS 50 025 - 92 158 Suresnes Cedex.

Direct Assurance est la marque d'Avanssur - SA au capital de 37 507,40 € - Mandataire d'assurance d'AXA France IARD et courtier d'assurance - Orias n° 19006337, www.orias.fr - AXA France IARD - SA au capital de 214 799 030 € - 722 057 460 RCS Nanterre - TVA intracommunautaire n° FR 14 722 057 460 - Siège social : 313 Terrasses de l'Arche 92 727 Nanterre Cedex - Entreprise régie par le Code des assurances.